



भारत का राजपत्र The Gazette of India

असाधारण

EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4

PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित

PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 115]

नई दिल्ली, बुधवार, अप्रैल 1, 2015/चैत्र 11, 1937

No. 115]

NEW DELHI, WEDNESDAY, APRIL 1, 2015/CHAITRA 11, 1937

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 1 अप्रैल, 2015

सं० 1-19/2012-बीएंडसीएस.—भारत सरकार, संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय (दूरसंचार विभाग) की अधिसूचना संख्या-39 के साथ पठित भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (बी) के उप-खंड (v) और उप-धारा (2) के द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए:-

- (क) जो उक्त अधिनियम की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (डी) और धारा 2 की उप-धारा (1) के खंड (के) के परंतुक के तहत केन्द्रीय सरकार को प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए जारी की गई, और
- (ख) दिनांक 09 जनवरी, 2004 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग-II धारा 3 की उप-धारा (ii) में प्रकाशित अधिसूचना संख्या-39 सा.का.नि. 44(अ) तथा 45(अ) के तहत प्रकाशित की गई,

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण एतद्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थात् :-

दूरसंचार (प्रसारण एवं केबल) सेवाएं (सातवां) (डायरेक्ट-टु-होम सेवाएं) टैरिफ आदेश, 2015 (2015 का 2)

भाग-I**प्रारंभिक**

1. **संक्षिप्त नाम, विस्तार और प्रारंभ.**—(1) इस आदेश को दूरसंचार (प्रसारण एवं केबल) सेवाएं (सातवां) (डायरेक्ट-टु-होम सेवाएं) टैरिफ आदेश, 2015 (2015 का 2) कहा जाएगा।
(2) यह आदेश, सरकारी राजपत्र में प्रकाशन की तारीख से साठ दिन बाद लागू होगा।
2. **अनुप्रयोज्यता.**—यह आदेश, संपूर्ण भारत में उपभोक्ताओं को डायरेक्ट-टु-होम सेवाएं उपलब्ध करा रहे डायरेक्ट-टु-होम ऑपरेटरों पर लागू होगा।
3. **परिभाषाएं.**—इस आदेश में, जब तक कि संदर्भ में अन्यथा अपेक्षित न हो:
 - (क) "अधिनियम" से आशय भारतीय दूरसंचार प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) से है;
 - (ख) "प्राधिकरण" से आशय भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 3 की उप-धारा (1) के तहत स्थापित भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण से है ;
 - (ग) "बंडल योजना" से आशय उपभोक्ता परिसर उपकरण के लिए डायरेक्ट-टु-होम ऑपरेटर द्वारा विनिर्दिष्ट अवधि के लिए विनिर्दिष्ट दर पर प्रस्तुत योजना से है, जिसमें टीवी चैनलों या टीवी चैनलों के बूके या बूकों के प्रभार शामिल हैं ;
 - (घ) "उपभोक्ता परिसर उपकरण" से आशय किसी एड्जुस्टेबल प्रणाली के माध्यम से प्रदान की गई किसी प्रसारण सेवा अथवा केबल सेवा की प्राप्ति को समर्थ बनाने के लिए उपभोक्ता के परिसर में स्थापित उपकरण, पुरजों और सहायक उपकरणों से है, जिनमें निम्नलिखित शामिल हैं :—
 - (1) सेट टॉप बॉक्स तथा सेट टॉप बॉक्स के लिए रिमोट कंट्रोल;
 - (2) फीडबैक सहित लो नॉइज ब्लॉक कन्वर्टर (एलएनबीएफ), केबल कनेक्टर्स; और
 - (3) डिश एंटीना, जहां ऐसा डिश एंटीना जो कि ऐसी सेवा को प्राप्त करने के लिए अनिवार्य है, परंतु इसमें टेलीविजन रिसीवर सेट, कम्प्यूटर अथवा ऐसा कोई अन्य उपकरण शामिल नहीं होगा;
 - (च) "डायरेक्ट-टु-होम ऑपरेटर" या "डीटीएच ऑपरेटर" से आशय किसी मध्यस्थ, जैसे केबल ऑपरेटर या टेलीविजन चैनलों के किसी अन्य वितरक के माध्यम से नहीं बल्कि उपभोक्ता के परिसर में सीधे ही सैटेलाइट प्रणाली का उपयोग करते हुए केबल बंड में बहु-चैनल टेलीविजन प्रोग्राम के संवितरण के लिए केन्द्र सरकार से लाइसेंस प्राप्त ऑपरेटर से है;
 - (छ) "डायरेक्ट-टु-होम सेवा" या "डीटीएच सेवा" से आशय किसी मध्यस्थ, जैसे केबल ऑपरेटर अथवा टीवी चैनलों के किसी अन्य वितरक माध्यम के बिना, उपभोक्ता के परिसरों को सैटेलाइट प्रणाली का उपयोग करते हुए सीधे टीवी सिग्नल उपलब्ध कराकर बहु-चैनल टीवी कार्यक्रमों का वितरण करने से है;
 - (ज) "लॉक-इन पीरियड" से आशय उपभोक्ता द्वारा डीटीएच ऑपरेटर की सेवाओं के इस्तेमाल की न्यूनतम अवधि से है, जिसके लिए कनेक्शन के वापस करने पर उपभोक्ता, उपभोक्ता परिसर उपकरण के लिए किए गए भुगतान को वापस पाने का हकदार नहीं होगा;
 - (झ) "आदेश" से आशय दूरसंचार (प्रसारण एवं केबल) सेवाएं (सातवां) (डायरेक्ट-टु-होम सेवाएं) टैरिफ आदेश, 2015 (2015 का 2) से है;

- (ट) "सेट टॉप बाक्स" का आशय एक ऐसे उपकरण से है, जो टेलीविजन से जुड़ा हुआ होता है; और जो उपभोक्ता को एट्रेसेबल प्रणाली के माध्यम से अनएनक्रिप्टेड और डिस्क्रेम्बल्ड रूप में सब्सक्राइब किए गए चैनल देखने में समर्थ बनाता है;
- (ठ) इन आदेशों में प्रयुक्त किए गए लेकिन परिभाषित नहीं किए गए और अधिनियम, नियमों और इनके तहत बनाए गए विनियमों या केबल टेलीविजन नेटवर्क (विनियम) अधिनियम, 1995 (1995 का 7) और नियमों एवं इनके तहत बनाए गए विनियमों में परिभाषित किए गए अन्य सभी शब्दों और कथनों का अर्थ वही माना जाएगा, जो उक्त अधिनियमों या नियमों या विनियमों, जैसा भी मामला हो, में उनके लिए विनिर्दिष्ट किया गया है।

भाग-II

उपभोक्ता परिसर उपकरण की आपूर्ति तथा स्थापना हेतु टैरिफ

4. **उपभोक्ता परिसर उपकरण की आपूर्ति तथा स्थापना हेतु टैरिफ.**-(1) प्रत्येक डीटीएच ऑपरेटर स्थापना प्रभार, एक्टीवेशन प्रभार और कर, यदि कोई हों के साथ उसके द्वारा प्रस्तुत सभी प्रकार के उपभोक्ता परिसर उपकरण के मूल्य का स्पष्ट रूप से उल्लेख करेगा।

(2) प्रत्येक डीटीएच ऑपरेटर, उप-खंड (1) के तहत विनिर्दिष्ट मूल्य और प्रभारों पर, एकमुश्त खरीद के आधार पर प्रत्येक उपभोक्ता को उपभोक्ता परिसर उपकरण मुहैया कराएगा, जिसे उपभोक्ता परिसर उपकरण हेतु मानक योजना कहा जाएगा।

बशर्ते कि मानक योजना के अंतर्गत उपभोक्ता परिसर उपकरण का मूल्य किसी अन्य योजना के अंतर्गत उसी प्रकार के सबसे कम मूल्य वाले उपभोक्ता परिसर उपकरण के मूल्य से दो गुणा से अधिक नहीं होगा।

(3) डीटीएच ऑपरेटर उपभोक्ता परिसर उपकरण को किराये पर देने की पेशकश करेगा और वह ऐसे उपकरण के संबंध में प्रतिदेय योग्य प्रतिभूति जमा, स्थापना प्रभार, एक्टीवेशन प्रभार और मासिक किराया प्रभार का स्पष्ट रूप से उल्लेख करेगा।

(4) डीटीएच ऑपरेटर मानक योजना और किराया योजना के अलावा, बंडल योजना सहित उपभोक्ता परिसर उपकरण की आपूर्ति और स्थापना के लिए अन्य योजनाओं की पेशकश करेगा और ऐसी योजनाओं, उपभोक्ता परिसर उपकरण की स्थापना के लिए स्थापना प्रभार, एक्टीवेशन प्रभार चैनलों या चैनलों के बुके या उपभोक्ता परिसर उपकरण में शामिल चैनलों के बुके के प्रभारों और लागू कर और शुल्क, यदि कोई हों, का स्पष्ट रूप से उल्लेख करेगा।

(5) डीटीएच ऑपरेटर लॉक-इन-पीरियड का स्पष्ट रूप से उल्लेख कर सकता है, जो उसके द्वारा प्रस्तुत उपभोक्ता परिसर उपकरण की सभी योजनाओं के लिए सेवा के एक्टीवेशन की तारीख से छः माह से अधिक नहीं होगी।

(6) डीटीएच ऑपरेटर द्वारा प्रस्तुत उपभोक्ता परिसर उपकरण की सभी योजनाओं के लिए प्रभार:-

- (क) उपभोक्ता परिसर उपकरण की स्थापना के लिए तीन सौ पचास रुपए से अधिक नहीं होगा;
- (ख) उपभोक्ता परिसर उपकरण के एक्टीवेशन के लिए एक सौ रुपए से अधिक नहीं होगा।

5. **कनेक्शन वापस करने पर रिफंड.**-(1) डीटीएच ऑपरेटर प्रत्येक उपभोक्ता को सभी योजनाओं और सभी प्रकार के उपभोक्ता परिसर उपकरणों के लिए उपभोक्ता परिसर उपकरण को वापस करने का विकल्प देना होगा:

बशर्ते कि यदि उपभोक्ता परिसर उपकरण के साथ छेड़छाड़ की गई है या वापसी के समय यह चालू हालत में नहीं है तो डीटीएच ऑपरेटर इसे वापस लेने के लिए बाध्य नहीं होगा।

(2) उपभोक्ता द्वारा उपभोक्ता परिसर उपकरण वापस करने पर डीटीएच ऑपरेटर वापस करेगा:-

(क) यदि उपभोक्ता परिसर उपकरण मानक योजना के तहत लिया गया है तो उक्त उपकरण का कुल ह्रासित मूल्य;

बशर्ते कि यदि उपभोक्ता लॉक-इन पीरियड के दौरान डीटीएच सेवाएं बंद कर देता है और उपभोक्ता परिसर उपकरण वापस करता है तो डीटीएच ऑपरेटर पूरे लॉक-इन पीरियड के लिए ह्रासित मूल्य प्रभार की उपभोक्ता द्वारा अदा की गई राशि में से कटौती कर सकता है।

(ख) यदि उपभोक्ता परिसर उपकरण किराया योजना के तहत लिया गया है, तो ब्याज मुक्त प्रतिदेय प्रतिभूमि जमा के रूप में उपभोक्ता द्वारा अदा की गई राशि वापस की जाएगी।

(ग) यदि उपभोक्ता परिसर उपकरण मानक योजना से इतर किसी अन्य योजना के तहत लिया गया है तो मानक योजना के तहत ऐसे उपभोक्ता परिसर उपकरण पर लागू मूल्यहास की राशि काटने के बाद उपभोक्ता परिसर उपकरण हेतु उपभोक्ता द्वारा अदा की गई राशि वापस की जाएगी:

(3) खंड 4 के तहत डीटीएच ऑपरेटर द्वारा विनिर्दिष्ट उपभोक्ता परिसर उपकरण के मूल्य पर मूल्यहास की गणना, प्रत्येक पूर्ण कलेंडर माह या तत्संबंधी भाग के लिए, अधिकतम 1.7 प्रतिशत की दर से सीधी रेखा पद्धति द्वारा की जाएगी।

(4) डीटीएच ऑपरेटर उपभोक्ता परिसर उपकरण वापस लेने के लिए प्रत्येक जिला मुख्यालय में एक संग्रह केन्द्र विनिर्दिष्ट करेगा।

(5) प्रत्येक डीटीएच ऑपरेटर उपभोक्ता परिसर उपकरण वापस लेने के लिए उपभोक्ता के अनुरोध दर्ज करने के लिए एक टॉल-फ्री टेलीफोन नंबर मुहैया कराएगा और ऐसे टॉल-फ्री टेलीफोन नंबर का विवरण अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित करेगा।

(6) डीटीएच ऑपरेटर उपभोक्ता के अनुरोध पर उपभोक्ता के परिसर से उपभोक्ता परिसर उपकरण संग्रहित करेगा और वह उपभोक्ता को वापस की जाने वाली राशि में से संग्रह प्रभार के रूप में एक राशि की कटौती कर सकता है जो तीन सौ रुपये से अधिक नहीं होगी।

बशर्ते कि यदि उपभोक्ता डीटीएच ऑपरेटर के विनिर्दिष्ट संग्रह केन्द्र में उपभोक्ता परिसर उपकरण जमा करा देता है तो डीटीएच ऑपरेटर उपभोक्ता से संग्रह प्रभार के रूप में कोई राशि नहीं लेगा।

(7) डीटीएच ऑपरेटर उपभोक्ता परिसर उपकरण वापस करने पर उपभोक्ता को वापस की जाने वाली राशि में से किसी भी अन्य नाम से किसी अन्य प्रभार की कटौती नहीं करेगा।

(8) उपभोक्ता द्वारा उपभोक्ता परिसर उपकरण को खरीदने की तारीख से पांच वर्ष बाद उक्त उपकरण को वापस करने के मामले में डीटीएच ऑपरेटर उपभोक्ता को भुगतान करने के लिए बाध्य नहीं होगा।

(9) प्रत्येक डीटीएच ऑपरेटर उपभोक्ता से अनुरोध प्राप्त होने के पन्द्रह दिनों के भीतर उपभोक्ता के परिसर से उपभोक्ता परिसर उपकरण संग्रहित करेगा।

(10) प्रत्येक डीटीएच ऑपरेटर उपभोक्ता परिसर उपकरण प्राप्त होने के पन्द्रह दिनों के भीतर उपभोक्ता को वापस की जाने वाली राशि का भुगतान सुनिश्चित करेगा।

6. प्रकाशन.—(1) प्रत्येक डीटीएच ऑपरेटर उपभोक्ता परिसर उपकरण की शर्तों एवं निबंधनों के साथ अपनी सभी योजनाओं के विवरण अपनी वेबसाइट पर प्रकाशित करेगा।

(2) प्रत्येक डीटीएच ऑपरेटर उपभोक्ता के साथ सब्सक्रिप्शन एग्रीमेंट करने से पहले, उपभोक्ता को उपभोक्ता परिसर उपकरण की योजनाओं के विवरण के बारे में बताएगा और सब्सक्रिप्शन एग्रीमेंट पर उपभोक्ता से घोषणा प्राप्त करेगा, जिसमें उपभोक्ता यह स्वीकार करेगा कि प्रत्येक योजना के विवरण के बारे में उसे बता दिया गया है।

(3) प्रत्येक डीटीएच ऑपरेटर उपभोक्ता के साथ सब्सक्रिप्शन एग्रीमेंट करने से पहले, उपभोक्ता को उसके द्वारा चुनी गई योजना का ब्यौरा देगा, जैसा कि इस आदेश की अनुसूची-I में उल्लेख किया गया है।

(4) प्रत्येक डीटीएच ऑपरेटर उपभोक्ता परिसर उपकरण को वापस करने पर उपभोक्ता को वापस की जाने वाली राशि के विवरण का उल्लेख करेगा जैसा कि इस आदेश की अनुसूची-II में उल्लेख किया गया है और इसकी वेबसाइट पर प्रकाशित किया गया है।

7. उपभोक्ता परिसर उपकरण की मरम्मत और रखरखाव.—प्रत्येक डीटीएच ऑपरेटर, उपभोक्ता के साथ सब्सक्रिप्शन एग्रीमेंट में उसके द्वारा उपभोक्ता को मुहैया कराई जाने वाली मरम्मत एवं रखरखाव की सेवाओं और तत्संबंधी प्रभारों, यदि कोई हों, का विवरण मुहैया कराएगा:

बशर्ते कि डीटीएच ऑपरेटर उपभोक्ता परिसर उपकरण को एक्टीवेट करने की तारीख से तीन साल तक बगैर किसी प्रभार के उक्त उपकरण की मरम्मत और रखरखाव करेगा।

बशर्ते यह भी कि एकमुश्त खरीद और किश्तों पर खरीद योजना के तहत उपभोक्ता परिसर उपकरण की वारंटी अवधि समाप्त होने के बाद, डीटीएच ऑपरेटर प्रति शिकायत के लिए उपभोक्ता परिसर उपकरण की मरम्मत के लिए विजिटिंग प्रभार के रूप में दो सौ पचास रुपये से अधिक धनराशि प्रभारित नहीं करेगा।

भाग—III**विविध**

8. सूचित करने की आवश्यकता.—प्रत्येक डीटीएच ऑपरेटर कोई नई योजना शुरू करने या वर्तमान योजनाओं में किसी बदलाव, योजना की शर्तों एवं निबंधनों सहित सभी विवरणों की सूचना पन्द्रह दिनों के अंदर प्राधिकरण को देगा।

9. प्राधिकरण की हस्तक्षेप करने की शक्ति.—प्राधिकरण इस टैरिफ आदेश के प्रावधानों का अनुपालन सुनिश्चित करने या उपभोक्ताओं और सेवा प्रदाताओं के हितों की संरक्षा करने के लिए आदेश या निदेश देकर या जारी करके हस्तक्षेप कर सकता है।

सुधीर गुप्ता, सचिव, भादूविप्रा

[विज्ञापन—III/4/असा./142/15]

टिप्पणी: इस आदेश के साथ संलग्न व्याख्यात्मक ज्ञापन में “दूरसंचार (प्रसारण एवं केबल) सेवाएं (सातवां) (डायरेक्ट-टु-होम सेवाएं) टैरिफ आदेश, 2015 (2015 का 2)” के उद्देश्य एवं कारण स्पष्ट किए गए हैं।

अनुसूची I**उपभोक्ताओं को मुहैया कराए जाने वाले उपभोक्ता परिसर उपकरण की योजना का विवरण**

योजना का नाम			उपभोक्ता के हस्ताक्षर	डीटीएच ऑपरेटर/डीटीएच ऑपरेटर के अधिकृत एजेंट या फ्रेंचाइजी के हस्ताक्षर
स्थापना और एक्टीवेशन प्रभार (रु.)	ए			
कर, यदि कोई हों (रु.)	बी			
सीपीई के लिए प्रभार (रु.)	सी			
बंडल कार्यक्रम, यदि कोई हों, के लिए प्रभार (रु.)	डी			
उपभोक्ता द्वारा अदा किए गए कुल प्रभार (रु.)	=(ए+ बी+ सी+ डी)			
लॉक-इन-पीरियड (माह)				
सीपीई के भाग के रूप में प्रस्तुत एसटीबी का मेक/मॉडल/क्रम सं./निर्माण का वर्ष/...../...../.....			
संपूर्ण सीपीई ¹ (व्यूविंग कार्ड को छोड़कर) का मालिकाना हक	सब्सक्राइबर/डीटीएच ऑपरेटर (चुने गए विकल्प पर सही का निशान लगाएं और अन्य को काट दें)			
कनेक्शन वापस करने और क्रय-वापसी/प्रतिदेय का लाभ उठाने के लिए अनुरोध दर्ज कराने हेतु टॉल फ्री नंबर				

¹ व्यूविंग कार्ड को छोड़कर, संपूर्ण सीपीई का मालिकाना हक डीटीएच ऑपरेटर या उपभोक्ता के पास होना चाहिए।

अनुसूची- II

माह-वार रिफंड सारणी

(सारणी में उपभोक्ता पर लागू योजना के अनुसार उसे स्वीकार्य एवं देय किसी प्रतिदेय के संबंध में उस समय तक प्रतिदेय राशि का माह-वार और स्पष्ट रूप से उल्लेख किया जाना चाहिए)

माह	प्रतिदेय राशि (रु.)	माह (उल्लेख किया जाएगा)	प्रतिदेय राशि (रु.)
लॉक-इन पीरियड का अंतिम माह		--	
लॉक-इन पीरियड के बाद पहला माह		--	
लॉक-इन पीरियड के बाद दूसरा माह		--	
--		--	
--		--	
--		--	
--		--	

व्याख्यात्मक ज्ञापन

1. प्राधिकरण ने निर्धारित मानदण्डों के अनुरूप उपभोक्ताओं को प्रसारण तथा केबल टेलीविजन सेवाएं उपलब्ध कराने के साथ ही साथ उपभोक्ताओं के हितों की संरक्षा करने, सस्ती दरों पर प्रसारण तथा केबल टेलीविजन सेवाओं की उपलब्धता सुनिश्चित करने के उद्देश्य से समय-समय पर अनेक उपाय किए गए हैं।
2. प्राधिकरण ने यह नोट किया कि डीटीएच उपभोक्ता, एक बार किसी सेवा प्रदाता की सेवाओं को सब्सक्राइब करने के पश्चात् उससे बंध जाता है। ऐसा इसलिए है कि सामान्यतः, एक ऑपरेटर का उपभोक्ता परिसर उपकरण (सीपीई) दूसरे ऑपरेटर/प्लेटफार्म के नेटवर्क के अनुरूप नहीं होता है। अतः, यदि कोई उपभोक्ता अन्य ऑपरेटर/प्लेटफार्म में जाना चाहता है तो उसे पुनः उस नए ऑपरेटर का नया सीपीई खरीदना होता है, जिसे वह अपनाना चाहता है तथा मौजूदा सीपीई उसके किसी काम का नहीं होता है। प्राधिकरण ने यह भी पाया कि बाजार में विभिन्न ऑपरेटरों द्वारा पेशकश की जा रही विभिन्न योजनाओं और उपभोक्ताओं पर लगाए जाने वाले प्रभारों में पारदर्शिता का अभाव है। प्राधिकरण को विश्वास है कि किसी उपभोक्ता को विभिन्न योजनाओं में डीटीएच ऑपरेटरों द्वारा लगाए जाने वाले नियम एवं शर्तों और प्रभारों के बारे में पता होना चाहिए। यह उसे टेलीविजन सिग्नल को प्राप्त करने हेतु प्लेटफार्म/ऑपरेटर के चयन की स्वतंत्रता के साथ-साथ किसी एकल प्लेटफार्म/ऑपरेटर के साथ बंधे नहीं रहने की स्वतंत्रता प्रदान करता है।
3. इन मुद्दों का समाधान करने के लिये, ऐसे तंत्र की आवश्यकता है, जिसमें उपभोक्ता को पूर्व के सीपीई को पूर्ववर्ती ऑपरेटर को वापस कर, उपर्युक्त रिफंड/धनराशि वापस प्राप्त करने का विकल्प हो। यह नये सीपीई की लागत को आंशिक रूप से कम करता है, जिसे उसे खरीदना होता है। पूर्ववर्ती ऑपरेटर अपने नेटवर्क में इस वापस किये गये सीपीई का उपयोग कर सकता है। वाणिज्यिक अंतर्प्रचालनता हेतु एक तंत्र, इस उद्देश्य की प्राप्ति के लिये एक प्रभावी तंत्र को सक्षम बनाता है। वाणिज्यिक अंतर्प्रचालनता से डीटीएच ऑपरेटरों के मध्य न्यायसंगत प्रतिस्पर्धा का संवर्धन करने तथा एकाधिकार पद्धतियों को हतोत्साहित किये जाने की आशा है, जिससे इस क्षेत्र का एक सुव्यवस्थित तरीके से विकास हो सके। इस पृष्ठभूमि तथा उद्देश्यों को ध्यान में रखते हुए, प्राधिकरण ने डीटीएच सेवाओं हेतु सीपीई की वाणिज्यिक अंतर्प्रचालनता संबंधी टैरिफ आदेश को अधिसूचित करने का निर्णय लिया है, जिससे उपभोक्ता अपनी पसंद के ऑपरेटर/प्लेटफार्म का चयन करने में सक्षम हो सके तथा उद्ग्रहित प्रभारों को अधिक पारदर्शी बनाया जा सके।
4. पूर्व में, प्राधिकरण ने टैरिफ आदेश (टीओ) नामतः दूरसंचार (प्रसारण तथा केबल) सेवाएं (छठा) (डायरेक्ट-टु-होम प्रसारण सेवाएं) टैरिफ आदेश, 2013 (2013 का 2) अधिसूचित किया था। इस टैरिफ आदेश के पीछे अन्य बातों के साथ ही साथ उपभोक्ता को सेवा त्यागने का एक सरल विकल्प उपलब्ध करवाने के साथ ही साथ सेवा प्रदाताओं के हितों की संरक्षा करने की मंशा थी। उक्त टैरिफ आदेश में अन्य बातों के साथ ही साथ सीपीई के लिये मानक टैरिफ पैकेज निर्धारित किया गया था, जिसकी सभी डीटीएच ऑपरेटरों द्वारा अनिवार्य रूप से पेशकश की जानी थी। तथापि, इस टैरिफ आदेश को कुछ डीटीएच ऑपरेटरों द्वारा माननीय दूरसंचार विवाद निपटान एवं अपीलीय अधिकरण (टीडीसैट) में चुनौती दी गई थी। माननीय टीडीसैट ने अपने दिनांक 01 अक्टूबर, 2014 के आदेश के माध्यम से भादूविप्रा अधिनियम की धारा 11 के तहत सीपीई के अन्य घटकों के साथ ही साथ एसटीबी के टैरिफ को विनियमित करने के संबंध में भादूविप्रा के क्षेत्राधिकार को बरकरार रखते हुए उक्त टैरिफ आदेश को निरस्त कर दिया। उक्त आदेश के प्रचालनात्मक भाग को नीचे दिया गया है:—

“..... हमने पाया कि लागत के कुछ घटकों को ध्यान में नहीं रखा गया है तथा अपीलकर्ताओं द्वारा उठाये गये मुद्दों का प्रतिवादी द्वारा विवादित टैरिफ आदेश पारित करते हुए निराकरण नहीं किया गया है और इसलिये यह स्वीकार्य नहीं है। विवादित टैरिफ आदेश को तदनुसार

निरस्त किया जाता है। तथापि, हम यह स्पष्ट करते हैं कि प्रतिवादी भादूविप्रा, अपीलकर्ताओं द्वारा दी गई जानकारी को ध्यान में रखते हुए तथा उनके द्वारा उठाये गये मुद्दों का निराकरण करते हुए नया टैरिफ आदेश जारी करने के लिये स्वतंत्र होगा।”

5. दिनांक 01 अक्टूबर, 2014 के निर्णय में माननीय टीडी सैट ने यह उल्लेख किया था कि अपीलकर्ताओं द्वारा उनकी अपील में उठाये गये निम्नलिखित मुद्दों का भादूविप्रा द्वारा संतोषजनक तरीके से समाधान नहीं किया गया है:-
 - (क) भादूविप्रा द्वारा टैरिफ आदेश में उपभोक्ता परिसर उपकरण (सीपीई) के कुछ महत्वपूर्ण लागत घटक तथा एन्टीना, एलएनबीएफ, ट्यूनिंग कार्ड तथा कनेक्टर एवं विदेशी मुद्रा विनियम दर में भिन्नता तथा सीमा शुल्क का ध्यान नहीं रखा गया;
 - (ख) भादूविप्रा ने सीपीई को उपभोक्ता को उपलब्ध करवाने में सीपीई की खरीद लागत पर ऑपरेटर को होने वाले 'लेशमात्र लाभ' को ध्यान में नहीं रखा;
 - (ग) ऑपरेटरों द्वारा एसटीबी के मूल्य को वित्तपोषित किये जाने तथा उपभोक्ता से उसकी वसूली के मुद्दे पर भी भादूविप्रा द्वारा उसके टैरिफ आदेश में विचार नहीं किया गया;
 - (घ) उपभोक्ता द्वारा किस्तों को पूर्णरूप से चुकाने में चूक किये जाने पर टैरिफ आदेश में अपीलकर्ताओं (डीटीएच ऑपरेटरों) को कोई सुरक्षा नहीं दी गई है।
6. इसके पश्चात् दिनांक 24 अक्टूबर, 2014 के आदेश के माध्यम से भादूविप्रा ने भुगतान करने वाले डीटीएच ऑपरेटरों से निम्नलिखित जानकारी मांगी:-
 - (क) ऑपरेटर द्वारा इसके उपभोक्ता को पेशकश किये जाने वाले सीपीई के संबंध में विभिन्न योजनाओं का ब्यौरा;
 - (ख) उपर्युक्त योजनाओं से संबद्ध निबंधन और शर्तें और उपभोक्ताओं को इन निबंधन और शर्तों की जानकारी प्रदान किए जाने का तरीका;
 - (ग) ऑपरेटर द्वारा अपने उपभोक्ता को पेशकश किये जाने वाले सीपीई के विभिन्न घटकों की लागत;
 - (घ) सीपीई की आगत-लागत की तुलना में लाभ का प्रतिशत; तथा दी गई सब्सिडी का ब्यौरा सब्सिडी की वसूली का तरीका, सीपीई आदि के संबंध में चूककर्ता उपभोक्ताओं के संबंध में अंतर्निहित सुरक्षा।
7. ऑपरेटरों से प्राप्त जानकारी तथा सभी अन्य संगत पहलुओं का विश्लेषण किया गया। प्राधिकरण ने एक मसौदा टैरिफ आदेश (जिसे इसके पश्चात् मसौदा टैरिफ आदेश कहा जायेगा) को हितधारकों के साथ परामर्श करने के लिये दिनांक 27 फरवरी, 2015 को भादूविप्रा की वेबसाइट पर अपलोड किया। हितधारकों को दिनांक 13 मार्च, 2015 तक अपनी टिप्पणियां/दृष्टिकोण रखने का एक अवसर प्रदान किया गया। प्राधिकरण द्वारा हितधारकों के अनुरोध पर इस तिथि को बढ़ाकर 19 मार्च, 2015 कर दिया गया। इसकी प्रतिक्रिया में, 11 हितधारकों ने अपनी टिप्पणियां दीं/दृष्टिकोण रखे। इन टिप्पणियों/दृष्टिकोण तथा संगत मुद्दों के विश्लेषण को ध्यान में रखते हुए, प्राधिकरण ने इस टैरिफ आदेश को अधिसूचित किया है।
8. टैरिफ आदेश का उद्देश्य प्रभावी वाणिज्यिक अंतःसंयोजन के साथ-साथ माननीय टीडी सैट की टिप्पणियों का उपर्युक्त रूप से निराकरण करना है।
9. इस टैरिफ आदेश की मुख्य विशेषताएं नीचे दी गई हैं:-
 - (क) डीटीएच ऑपरेटर, पेशकश किये जा रहे सभी नये सीपीई के मूल्यों के साथ-साथ उन्हें स्थापित करने तथा एक्टिवेट करने के प्रभार तथा लागू कर तथा शुल्क, यदि कोई हों तो, जिन्हें सीपीई हेतु उपभोक्ता पर प्रभारित किया जाना है, की घोषणा करेंगे।
 - (ख) डीटीएच ऑपरेटर, प्रत्येक प्रकार के ब्रान्ड के नए सीपीई के लिए सभी लागू करों तथा शुल्कों के साथ सभी प्रभारों का विवरण देते हुए, अर्थात् सीपीई का मूल्य, स्थापना एवं एक्टिवेशन प्रभार को शामिल करते हुए, एकमुश्त खरीद योजना की पेशकश करेंगे, जिसे कि नए सीपीई के लिए मानक योजना कहा जायेगा।
 - (ग) इसी प्रकार, अपने उपभोक्ता को पुराने सीपीई देने की इच्छा रखने वाले डीटीएच ऑपरेटर, प्रत्येक प्रकार के पुराने सीपीई के संबंध में उपर्युक्त सभी प्रभारों का ब्यौरा देंगे तथा प्रत्येक प्रकार के पुराने सीपीई हेतु पुराने सीपीई की मानक योजना नामक इसी प्रकार की योजना की पेशकश करेंगे।
 - (घ) मानक योजनाएं सीपीई हेतु स्टैंडलोन योजनाएं होंगी तथा उनके साथ कोई प्रोग्राम (चैनल अथवा चैनलों का बुके) जुड़ा हुआ नहीं होगा।
 - (च) डीटीएच ऑपरेटरों द्वारा पेशकश की गई प्रत्येक योजनाओं में पुनःखरीद/रिफंड प्रणाली सम्मिलित होगी।
 - (छ) सीपीई हेतु डीटीएच ऑपरेटरों द्वारा संयोजित योजना(ओं) यदि कोई हों तो, के अतिरिक्त मानक योजनाओं की अनिवार्य रूप से पेशकश की जायेगी।
 - (ज) डीटीएच ऑपरेटर सीपीई के संयोजित योजना(ओं) के साथ-साथ पेशकश की गई सभी योजनाओं में एक अंतर्निहित वापसी-खरीद/रिफंड प्रणाली की व्यवस्था करेगा। वापसी-खरीद/रिफंड प्रणाली का आधार, उस प्रकार के सीपीई हेतु मानक योजना में निर्धारित आधार द्वारा शासित होगा। तथापि, किराया योजना के मामले में, उपभोक्ता को केवल एक-बारगी ब्याज मुक्त प्रतिभूति जमा राशि का रिफंड किया जाएगा, जो कि उसके द्वारा ऐसी योजना में पंजीकरण कराते समय जमा किया गया हो।

(झ) डीटीएच ऑपरेटर, उनके द्वारा पेशकश की जा रही सभी योजनाओं का ब्यौरा स्पष्ट रूप से अपनी वेबसाइट पर दर्शाएंगे। इस ब्यौरे को पंजीकरण के समय, उपभोक्ता को भी उपलब्ध कराया जायेगा।

10. परामर्श प्रक्रिया के दौरान हितधारकों द्वारा उठाये गये विभिन्न मुद्दों के विश्लेषण पर आगे के पैरा में चर्चा की गई है।

मुद्दों का विश्लेषण

सीपीई के मूल्यों को विनियमित करने के लिए भादूविप्रा का क्षेत्राधिकार

हितधारकों की टिप्पणियां

11. डीटीएच संघ तथा कुछ डीटीएच ऑपरेटरों ने सीपीई के टैरिफ के निर्धारण के संबंध में भादूविप्रा के क्षेत्राधिकार पर प्रश्न किये हैं। डीटीएच संघ ने उल्लेख किया है कि भादूविप्रा अधिनियम प्रसारण/डीटीएच/दूरसंचार, जैसी सेवाओं तक पहुंच बनाने के लिये आपूर्ति किये गये सामान की खुदरा दरों को निर्धारित करने की शक्ति प्रदान नहीं करता है।

विश्लेषण

12. सीपीई तथा डीटीएच ऑपरेटरों द्वारा उपलब्ध कराई जा रही प्रोग्रामिंग सेवा को एक दूसरे से पृथक करके नहीं देखा जा सकता है। किसी उपभोक्ता को एक साथ ही कई सेवा प्रदान की जा सकती है। तथापि, विभिन्न ऑपरेटरों द्वारा उपयोग में लाई जा रही विभिन्न प्रौद्योगिकियों के कारण, किसी विशिष्ट ऑपरेटर की सेवाएं प्राप्त करने के इच्छुक किसी उपभोक्ता को उस ऑपरेटर से सीपीई प्राप्त करना होगा। अतः सीपीई ऑपरेटर द्वारा उपलब्ध कराई गई सेवाओं का अभिन्न अंग है जो कि एक लाइसेंसयुक्त क्रियाकलाप है।
13. जैसा कि उपर्युक्त पैरा संख्या-4 में उल्लेख किया गया है, भादूविप्रा ने पूर्व में दूरसंचार (प्रसारण तथा केबल) सेवाएं (छठा) (डायरेक्ट-टु-होम प्रसारण सेवाएं) टैरिफ आदेश, 2013 (2013 का 2) नामक टैरिफ आदेश जारी किया था, जिसे कई डीटीएच ऑपरेटरों द्वारा माननीय टीडीसैट के समक्ष चुनौती दी गई थी। अपीलकर्ताओं ने उक्त टैरिफ आदेश के साथ-साथ सीपीई के मूल्य को विनियमित करने के संबंध में भादूविप्रा के क्षेत्राधिकार को भी चुनौती दी थी। माननीय टीडीसैट ने अपने दिनांक 1 अक्टूबर, 2014 के आदेश में उक्त टैरिफ आदेश को निरस्त करते हुए यह उल्लेख किया कि एसटीबी के साथ-साथ सीपीई के अन्य घटकों को विनियमित करने के संबंध में भादूविप्रा अधिनियम की धारा 11 के तहत यह भादूविप्रा क्षेत्राधिकार के तहत आता है। निर्णय के संगत भाग को नीचे दिया गया है:-

“.....विभिन्न सेवा प्रदाताओं द्वारा उपलब्ध कराये गये एसटीबी के बीच कोई तकनीकी प्रचालनता नहीं है, इसे डीटीएच ऑपरेटर द्वारा डीटीएच सेवा के भाग के रूप में अनिवार्य रूप से वापस लेना होगा और इसलिये यह डीटीएच ऑपरेटर द्वारा उपलब्ध कराई गई सेवा का अभिन्न अंग है। इसको ध्यान में रखते हुए भादूविप्रा अधिनियम के तहत सीपीई के टैरिफ तथा इसके अन्य घटकों को विनियमित करना भादूविप्रा के क्षेत्राधिकार के अंतर्गत आता है।”

“...तथापि, हम यह स्पष्ट करते हैं कि प्रतिवादी - भादूविप्रा को अपीलकर्ताओं द्वारा दी गई जानकारी को ध्यान में रखते हुए तथा उनके द्वारा उठाए गए मुद्दों का निराकरण करते हुए नया टैरिफ आदेश जारी रखने के लिये स्वतंत्र होगा।”

14. उपर्युक्त के मद्देनजर, सीपीई के मूल्य को विनियमित करने के संबंध में प्राधिकरण के क्षेत्राधिकार के मुद्दे का निपटान कर दिया गया है। अतः, प्राधिकरण द्वारा इस टैरिफ आदेश के संबंध में अधिसूचना उचित है।

अन्य प्लेटफॉर्म के साथ समान अवसर

हितधारकों की टिप्पणियां

15. डीटीएच संघ तथा कतिपय डीटीएच ऑपरेटरों ने उल्लेख किया है कि डीटीएच क्षेत्र पूर्ण रूप से विनियमित है जबकि डिजिटल केबल पूर्ण से अविनियमित है। इस प्रकार, सेवा प्रदाताओं के मध्य समान अवसर का अभाव है।

विश्लेषण

16. प्राधिकरण ने डीटीएच के साथ-साथ डिजिटल एड्रेसेबल केबल टेलीविजन प्रणालियों (डीएस) हेतु विनियामक संरचना का निर्धारण किया है। वास्तव में, डीटीएच सेवाओं सहित सभी डिजिटल एड्रेसेबल प्रणालियों के लिए टैरिफ आदेश समान है। जहां तक वाणिज्यिक अंतर्प्रचालनता के पहलू का संबंध है, डीएस के लिए दूरसंचार (प्रसारण तथा केबल) सेवाएं (पांचवां) (डिजिटल एड्रेसेबल केबल टीवी सेवाएं) टैरिफ आदेश, 2013 नामक टैरिफ आदेश पहले ही विद्यमान है।

सीपीई का मूल्य

मानक योजना

17. मसौदा टैरिफ आदेश में ट्राई द्वारा सीपीई के लिए कोई पूर्व निर्धारित मूल्य तय नहीं किये गये थे। इसे सेवा प्रदाताओं पर छोड़ दिया गया था ताकि वे अपनी व्यापार योजना के अनुसार उपयुक्त लाभ रखकर, मूल्य विनिर्दिष्ट करें। आगे यह भी उपबंध किया गया है कि डीटीएच ऑपरेटर द्वारा पेशकश किये जाने वाले प्रत्येक नये सीपीई के लिए सीपीई के मूल्य को स्पष्ट रूप से दर्शाते हुए तथा उसकी स्थापना तथा एक्टिवेशन करने हेतु प्रभार तथा लागू कर एवं शुल्क, यदि कोई हो तो, को पृथक रूप से दर्शाते हुए, एक मानक योजना की पेशकश करेंगे।

मानक योजना के अलावा अन्य योजनाएं

18. मसौदा टैरिफ आदेश में यह प्रावधान किया गया था कि मानक योजना के अलावा अन्य योजनाओं में ऑपरेटर सीपीई हेतु उद्ग्रहित प्रभार को स्पष्ट रूप से दर्शायेगा तथा प्रोग्राम हेतु प्रभार को पृथक रूप से विनिर्दिष्ट किया जायेगा। इसके अलावा, यदि उपभोक्ता के पास एक विशिष्ट

प्रकार का सीपीई हो तथा वह कनेक्शन समाप्त कर सीपीई वापस करना चाहता हो, तो मानक योजना के तहत विनिर्दिष्ट सीपीई के उसी प्रकार को ध्यान में रखते हुए रिफंड की राशि की गणना की जाएगी।

हितधारकों की टिप्पणियां

19. डीटीएच ऑपरेटरों की यह धारणा थी कि भादूविप्रा ने सीपीई को ठीक-ठाक करने तथा कॉल केन्द्र लागत आदि जैसे कुछ लागत घटक को ध्यान में नहीं रखा है। इसके अलावा, कुछ सीपीई घटकों, जिन्हें एक बार स्थापित किये जाने पर पुनः उपयोग नहीं किया जा सकता है, की रिफंड राशि से कटौती करने का भी सुझाव दिया गया है। उनके द्वारा यह भी कहा गया कि उन्हें किसी भी प्रकार की मानक योजना की पेशकश करने के लिए बाध्य नहीं किया जाना चाहिए चूंकि इससे उनके मौजूदा सेवा आधारित मॉडल में हस्तक्षेप होगा, जिसमें सीपीई के लिए धनराशि की वसूली नहीं की जाती है बल्कि यह सेवा प्रदाता और उपभोक्ता के साथ लम्बी अवधि तक के संबंध पर निर्भर होती है।

विश्लेषण

20. डीटीएच ऑपरेटरों द्वारा उपलब्ध कराई गई सूचना के अनुसार, उनके द्वारा सीपीई की खरीद के लिए 2,582/- से 3,252/- रुपये का व्यय किया जाता है तथा उपभोक्ता द्वारा समग्र खरीद लागत (सीपीई की लागत, डीलर/डिस्ट्रीब्यूटर का लाभ, स्थापना प्रभार, गौण मालभाड़ा, सेवाकर, वित्त प्रभार आदि सहित) 3,557/- से 4,605/- रुपये तक रहती है। उपलब्ध कराये गये ब्यौरे से यह पाया गया कि सीपीई के विभिन्न घटक तथा सीपीई उपलब्ध कराने हेतु उद्ग्रहित विभिन्न प्रभार एक ऑपरेटर से दूसरे ऑपरेटर और यहां तक कि एक ही ऑपरेटर के लिए एक योजना से दूसरी योजना के लिये भिन्न होते हैं। तथापि, सीपीई के कुछ घटक आयातित होते हैं और इसलिये विदेशी मुद्रा दरों में भिन्नता से सीपीई का मूल्य भी बदल जायेगा। अतः, प्राधिकरण ने सीपीई के मूल्य निर्धारण, चाहे वह नया सीपीई हो अथवा पुराना, के मूल्य को डीटीएच ऑपरेटर पर छोड़ने का निर्णय लिया। डीटीएच ऑपरेटर अपने सीपीई की लागत के विभिन्न पहलुओं तथा उपर्युक्त लाभ को ध्यान में रखते हुए अपनी योजनाओं के अंदर सीपीई की लागत निर्धारित करने के लिए स्वतंत्र हैं। अतः यह सुनिश्चित करने के लिए कि अन्य योजनाओं में घोषित सीपीई का मूल्य बिल्कुल अलग न हो, प्राधिकरण ने यह निर्णय लिया है कि मानक योजनाओं में विनिर्दिष्ट सीपीई का मूल्य, डीटीएच ऑपरेटर द्वारा किसी अन्य योजना में उसी प्रकार की सीपीई के लिए घोषित न्यूनतम मूल्य के दो गुणा से अधिक नहीं होगा।

स्थापना तथा एक्टिवेट करने का प्रभार

21. नया कनेक्शन उपलब्ध कराने के समय, डीटीएच ऑपरेटर, उपभोक्ता के परिसर में सीपीई की स्थापना तथा सब्सक्राइब की गई सेवाओं को एक्टिवेट करने के लिए कुछ व्यय करता है। नये कनेक्शन की स्थापना तथा उसे एक्टिवेट करने में लागत आती है - (i) सीपीई की दुलाई तथा स्थापना करने वाले दल की आवाजाही हेतु लागत; और (ii) उक्त कार्य करने वाले दल हेतु मजदूरी। सामान्यतः स्थापना तथा एक्टिवेशन कार्यकलाप करने हेतु दो कुशल कामगारों का दल जरूरी होता है। श्रम तथा रोजगार मंत्रालय, भारत सरकार के अधीन मुख्य श्रमायुक्त के कार्यालय के दिनांक 29.9.2014 के आदेशानुसार 01.10.2014 से यथालागू कुशल कामगार को क्षेत्र के अनुसार 312/- से 404/- रुपये प्रतिदिन की न्यूनतम मजदूरी प्रदान की जायेगी। तदनुसार, औसत न्यूनतम मजदूरी 358/- रुपये प्रतिदिन है। हम मान लेते हैं कि एक दल औसतन एक दिन में 3 कनेक्शन लगा सकता है तथा दुलाई की लागत 200/- रुपये हैं तो औसत कनेक्शन पर लगभग 300/- रुपये प्रति कनेक्शन की स्थापना लागत आती है। यह भादूविप्रा के 24 अक्टूबर, 2014 के आदेश के प्रतिउत्तर में तीन डीटीएच ऑपरेटरों द्वारा दिये गये मान के व्यापक दायरे के अंदर है। इन तीन डीटीएच ऑपरेटरों ने स्थापना प्रभार को 250/- से 375/- रुपये के बीच उद्धृत किया है, जबकि अन्य ने इसका स्पष्ट उल्लेख नहीं किया है।
22. इसके अतिरिक्त ऑपरेटरों द्वारा संसूचित एक्टिवेट करने का प्रभार, योजना-दर-योजना तथा ऑपरेटर-दर-ऑपरेटर तक बड़े पैमाने पर भिन्न था। कुछ मामलों में एक्टिवेशन प्रभार शून्य था परंतु वहीं अन्य के लिये यह 1600/- रुपये तक था। एक्टिवेशन करने का मूलतः अर्थ ऑपरेटर की प्रणाली में सब्सक्रिप्शन के ब्यौरे का सृजन/तैयार करना है। इसलिये यह विभिन्न योजनाओं तथा ऑपरेटरों में कमोवेश समान रहना चाहिए। अतः ऐसा प्रतीत होता है कि विभिन्न ऑपरेटरों द्वारा संसूचित/उद्ग्रहीत एक्टिवेशन प्रभार वास्तव में एक्टिवेशन करने पर आई वास्तविक लागत को नहीं दर्शाते हैं बल्कि उसमें कुछ बाहरी लागत भी शामिल की गई हैं। किसी ऑपरेटर द्वारा व्यय की गई, एक्टिवेशन लागत नाममात्र राशि होनी चाहिए, उदाहरण के लिये 50/- रुपये की राशि होनी चाहिये।
23. उपर्युक्त के आधार पर, मसौदा टैरिफ आदेश में स्थापना तथा एक्टिवेट करने का संयोजित प्रभार 350/- रुपये की अधिकतम राशि तक सीमित करने का प्रस्ताव था। वापसी-खरीद/रिफंड राशि की गणना में स्पष्टता तथा सुगमता के लिये, आगे यह प्रस्तावित किया गया था कि डीटीएच ऑपरेटरों को ऐसे सभी प्रभारों को उनके द्वारा पेशकश की जा रही सभी योजनाओं में पृथक रूप से दर्शाना चाहिए। यह भी परिकल्पना की गई थी कि प्राधिकरण को जब कभी भी आवश्यकता महसूस होगी तब उसके द्वारा इस अधिकतम सीमा की समीक्षा की जाएगी।

हितधारकों की टिप्पणियां

24. डीटीएच ऑपरेटर संघ तथा कुछ डीटीएच ऑपरेटरों ने बताया है कि स्थापना/एक्टिवेट करने के प्रभारों के गणना में भादूविप्रा को स्थापना करने वाले इंजीनियरों, दुलाई करने वाले आदि के कौशल के घटकों को भी ध्यान में रखना चाहिए था चूंकि यह ऑपरेटर-दर-ऑपरेटर भिन्न होंगे तथा इनकी कोई अधिकतम सीमा नहीं होनी चाहिए। एक डीटीएच ऑपरेटर ने यह निवेदन किया कि केवल संपूर्ण राशि देकर खरीद की जाने की योजनाओं पर ही यह अधिकतम सीमा आरोपित की जाये।
25. केबल ऑपरेटर संघ ने यह सुझाव दिया कि उपभोक्ता पर कोई सक्रिय करने का प्रभार नहीं लगाया जाना चाहिए तथा केवल स्थापना प्रभार उद्ग्रहित किया जाना चाहिए। एक उपभोक्ता संगठन ने यह कहा है कि कोई किराया/स्थापना/एक्टिवेट करने का प्रभार अनुमेय नहीं होना चाहिए।

विश्लेषण

26. स्थापना प्रभार की प्रमात्रा की गणना करने के लिए, प्राधिकरण ने कुशल तकनीशियनों की मौजूदा मजदूरी दर को ध्यान में रखा है। इसने स्थापना क्रियाकलाप के निष्पादन के लिए तकनीशियनों की उपर्युक्त संख्या को भी ध्यान में रखा गया है। जबकि आवास तथा दूरी के आधार पर स्थापना लागत में थोड़ी-बहुत भिन्नता हो सकती है, किसी दल के लिए, प्रति स्थापना कुल लागत एक समयावधि के दौरान कम हो जाती है। एक्टिवेट करने के प्रभारों के संबंध में यह नोट किया जा सकता है कि एसटीबी को मात्र एक एसएमएस द्वारा एक आदेश से ही एक्टिवेट किया जा सकता है। प्रारंभ में, उपभोक्ताओं के ब्यौरे तथा चैनल के चयन को प्रणाली में भरा जाना होता है। यह एक सरल प्रक्रिया है, जिसमें अधिक समय नहीं लगता है। इस बात को ध्यान में रखते हुए कि ऐसे प्रचालन को प्रशिक्षित कर्मचारियों द्वारा किया जाना होता है और रोजाना अधिक कनेक्शन एक्टिवेट नहीं होते हैं तो वास्तविक एक्टिवेट करने के क्रियाकलाप की लागत न्यूनतम रहती है। तथापि, प्रशिक्षित कर्मचारियों की सतत आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए, किसी ऑपरेटर के लिए एकमुश्त एक्टिवेट करने की लागत को अधिकतम 100/- रुपये तक सीमित किया जा सकता है।

27. हितधारकों की टिप्पणियों तथा उपर्युक्त विश्लेषण को ध्यान में रखते हुए, प्राधिकरण का मत है कि स्थापना तथा एक्टिवेट करने के प्रभारों को क्रमशः 350/- रुपये तथा 100/- रुपये की अधिकतम सीमा तक सीमित किये जाने तथा आवश्यकता होने पर, इसकी समीक्षा किये जाने का उपबंध किया जाना चाहिए। तदनुसार, प्राधिकरण ने वर्तमान में स्थापना तथा एक्टिवेट करने के समेकित प्रभारों को 450/- रुपये की अधिकतम सीमा तक सीमित करने का निर्णय लिया है। यह प्रभार डीटीएच ऑपरेटरों द्वारा पेशकश की जा रही सभी योजनाओं के लिये समान रहेंगे।

लॉक-इन अवधि

28. किसी विशिष्ट डीटीएच ऑपरेटर की सेवाओं का चयन करने के उपरांत, उपभोक्ता किसी कारणवश यदि दूसरे ऑपरेटर का चयन करना चाहे तो उसे ऐसा करने में सक्षम होना चाहिये। तथापि, उपभोक्ता को एक ऑपरेटर को छोड़कर दूसरे ऑपरेटर के पास जाने के लिये एक जानकारीप्रद निर्णय लेने में सक्षम बनाने के लिये, उसे एक पर्याप्त अवधि के लिये ऑपरेटर की सेवाओं का अनुभव करना चाहिए। तथापि, यदि यह लॉक-इन अवधि अधिक लंबी होगी तो यह उपभोक्ताओं को वाणिज्यिक अंतर्प्रचालनता के लाभ से निश्चित ही वंचित कर देगा। मसौदा टैरिफ आदेश में सभी योजनाओं के लिये अधिकतम 3 माह की एक लॉक-इन अवधि प्रस्तावित की गई थी।
29. तदनुसार, उन सभी योजनाओं में जहां स्टैंड लोन आधार पर सीपीई की पेशकश की गई है, मसौदा टैरिफ आदेश में यह प्रस्ताव किया गया था कि यदि कोई उपभोक्ता विनिर्दिष्ट लॉक-इन अवधि की समाप्ति से पूर्व, कनेक्शन को वापस कर देता है तो डीटीएच ऑपरेटर को लॉक-इन अवधि के लिए सीपीई पर हुए खर्च का रिफंड करने की आवश्यकता नहीं है। इसी प्रकार, एक साथ संयोजित योजनाओं के मामले में, यदि कनेक्शन को लॉक-इन अवधि के अंदर वापस कर दिया जाता है तो सीपीई तथा संयोजित प्रोग्रामों के प्रभार को ऑपरेटर द्वारा रिफंड किये जाने की आवश्यकता नहीं है। यदि उपभोक्ता लॉक-इन अवधि के दौरान, अपने कनेक्शन को वापस लौटा देता है तो रिफंड गणना प्रणाली को उदाहरण के माध्यम से मसौदा टैरिफ आदेश के अनुलग्नक-क में दिया गया है।

हितधारकों की टिप्पणियां

30. डीटीएच ऑपरेटरों के संघ ने धारणा व्यक्त की है कि ऑपरेटर सब्सिडी डिस्ट्रीब्यूटर के लाभ आदि की वसूली कर सकता है यदि उपभोक्ता 3 से 4 वर्ष तक उसके प्लेटफॉर्म में बना रहे। 12 माह से कम अवधि की लॉक-इन अवधि डीटीएच उद्योग के हितों के प्रतिकूल है।
31. डीटीएच ऑपरेटरों ने सामान्यतः 3 माह की प्रस्तावित लॉक-इन अवधि पर अपनी असहमति जताई है। उन्होंने 6 से 12 माह की अवधि की लॉक-इन अवधि का सुझाव दिया है।

विश्लेषण

32. डीटीएच ऑपरेटरों तथा उनके संघ ने उल्लेख किया है कि उपभोक्ताओं को अत्यधिक कम दरों पर सीपीई उपलब्ध कराया जाता है। उनकी लागत की वसूली के लिये वर्तमान व्यापार मॉडल उपभोक्ताओं के साथ दीर्घकालीन संबद्धता पर आधारित है। उन्होंने 6 से 12 माह की लॉक-इन अवधि की मांग की है। प्राधिकरण का मत है कि उपभोक्ता के हितों का संरक्षण किया जाना चाहिए और डीटीएच ऑपरेटरों की चिंताओं का निराकरण किये जाने की भी आवश्यकता है। दोनों के बीच एक तर्कसंगत संतुलन बनाने के लिए, प्राधिकरण ने छह माह की लॉक-इन अवधि को विनिर्दिष्ट किया है। इससे उपभोक्ता, किसी दूसरे ऑपरेटर की सेवाएं लेने के संबंध में एक जानकारीप्रद निर्णय लेने से पूर्व, ऑपरेटर की सेवा का उचित समय तक अनुभव करने में सक्षम होगा। वहीं ऑपरेटर को सेवा में कोई चूक, यदि कोई हो तो, को सुधारने का पर्याप्त समय मिलेगा। यदि ऑपरेटर लॉक-इन अवधि के अंदर अपना कनेक्शन वापस कर देता है तो रिफंड की गणना के लिए प्रणाली को इस टैरिफ आदेश के अनुलग्नक-क में उदाहरण के माध्यम से दर्शाया गया है।

मूल्यहास की दर

33. संबंधित डीटीएच ऑपरेटरों की वार्षिक रिपोर्ट² के अनुसार, डीटीएच ऑपरेटरों द्वारा सीपीई के उपयोगी जीवनकाल को 5 से 7 वर्ष घोषित किया है, सिवाय एक ऑपरेटर के, जिसने इसके जीवनकाल को 3 वर्ष माना है। इसलिए, मसौदा टैरिफ आदेश में मूल्यहास की गणना के

² स्रोत : संबंधित डीटीएच ऑपरेटरों की वार्षिक रिपोर्ट —ऑपरेटर 1-5 से 6 वर्ष (वित्त वर्ष 2013-14), ऑपरेटर 2-5 वर्ष (वित्त वर्ष 2013-14), ऑपरेटर 3-3 वर्ष (वित्त वर्ष 2013-14), ऑपरेटर 4-5 वर्ष (वित्त वर्ष 2012-13), ऑपरेटर 5-7 वर्ष (वित्त वर्ष 2012-13), ऑपरेटर 6-5 वर्ष (वित्त वर्ष 2012-13),

प्रयोजनार्थ सीपीई के उपयोगी जीवनकाल को 5 वर्ष माना गया था। उपयोगी जीवनकाल को 5 वर्ष मानते हुए तथा मूल्यहास की गणना करने के लिये साधारण पद्धति का उपयोग करते हुए मूल्यहास की वार्षिक दर 20 प्रतिशत निकलती है। तदनुसार, मसौदा टैरिफ आदेश में प्रत्येक पूर्ण किये गये कलेण्डर माह (अथवा इसके अंश के लिये) मानक योजना हेतु मूल्यहास की दर को 1.7 प्रतिशत प्रस्तावित किया गया था। मसौदा टैरिफ आदेश में आगे यह स्पष्ट किया गया था कि 5 वर्ष की अवधि समाप्त होने पर, सीपीई के लिए उपभोक्ता द्वारा प्रदत्त प्रभारों में से कोई रिफंड नहीं दिया जाएगा।

34. यह सुनिश्चित करने के लिए उपभोक्ता को अन्य सभी योजनाएं अव्यवहारिक न लगे, मसौदा टैरिफ आदेश में यह प्रस्ताव किया गया था डीटीएच ऑपरेटरों द्वारा पेशकश की गई अन्य सभी योजनाओं में वापसी-खरीद/रिफंड प्रणाली, सीपीई के स्वरूप हेतु मानक योजना में प्रस्तावित वापसी-खरीद/रिफंड प्रणाली की तर्कसंगतता द्वारा शासित होगा। इसका वास्तव में यह अभिप्राय है कि मानक योजना के तहत डीटीएच ऑपरेटर द्वारा दर्शाये गये सीपीई के मूल्य पर सभी योजनाओं हेतु मूल्यहास की दर पूर्ण किये गये प्रत्येक माह (अथवा उसके भाग) के लिये समान अर्थात् 1.7 प्रतिशत रहेगी।

हितधारकों की टिप्पणियां

35. डीटीएच ऑपरेटरों ने इस संबंध में अपनी असहमति व्यक्त की है कि प्रस्तावित मूल्यहास अवधि को 5 वर्ष पर निर्धारित नहीं किया जा सकता है साथ ही यह सुझाव दिया कि वस्तुओं के रूप में सीपीई पर मूल्यहास लेखाकन नियमों के तहत विहित अवधि पर आधारित होना चाहिए, जो विभिन्न कंपनियों द्वारा परिसम्पत्तियों के मूल्यहास तथा ऋण-परिशोधन के लिए अपनाए जाते हैं।

विश्लेषण

36. मसौदा टैरिफ आदेश में सीपीई हेतु मूल्यहास की दर (एक माह अथवा उसके भाग के लिये 1.7 प्रतिशत) सीपीई हेतु डीटीएच ऑपरेटरों द्वारा उनकी वार्षिक रिपोर्टों में घोषित जीवनकाल पर आधारित थी। तथापि, सीपीई के प्रस्तावित जीवनकाल की अवधि व्यापक रूप से इसी प्रकार के सूचना प्रौद्योगिकी उपकरणों के मानक जीवनकाल के अनुरूप है। ऐसे उपकरणों के लिए उपयोग की गई मूल्यहास पद्धति सीधी-रेखा पद्धति पर आधारित है। अतः प्राधिकरण ने सीपीई के लिए मूल्यहास की सीधी-रेखा पद्धति को प्रति कलेण्डर माह अथवा उसके भाग के लिये 1.7 प्रतिशत की दर पर बनाये रखने का निर्णय लिया है।

सीपीई की मरम्मत तथा रख-रखाव

37. मसौदा टैरिफ आदेश में यह परिकल्पना की गई थी कि ऑपरेटर उस समय तक सीपीई की मरम्मत तथा रखरखाव के लिये उत्तरदायी है जब तक कि उपभोक्ता को कोई रिफंड देय है तथा तत्पश्चात् मरम्मत तथा रख-रखाव के लिये प्रणाली तथा तत्संबंधी प्रभार को कनेक्शन उपलब्ध कराते समय ऑपरेटर द्वारा स्पष्ट रूप से विनिर्दिष्ट किया जाना चाहिए।

38. मसौदा टैरिफ आदेश में यह भी विनिर्दिष्ट किया गया था कि डीटीएच ऑपरेटर स्वयं यह निर्णय करेगा कि क्या सीपीई की मरम्मत/रख-रखाव उपभोक्ता के परिसर में अथवा उसके स्वयं के सेवा केन्द्र में करना है। तथापि, यदि डीटीएच ऑपरेटर अपने स्वयं के सेवा केन्द्र में मरम्मत/रख-रखाव करता है तो उसके कर्मियों के दौरा करने के प्रभार सहित आने-जाने हेतु प्रभार को पूर्ण रूप से ऑपरेटर द्वारा वहन किया जायेगा। और किसी भी मामले में डीटीएच ऑपरेटर पेशकश की गई योजनाओं में विनिर्दिष्ट प्रभारों के अलावा कोई शुल्क प्रभारित नहीं करेंगे।

हितधारकों की टिप्पणियां

39. डीटीएच संघ तथा कुछ ऑपरेटरों का मत है कि सीपीई में अनेक कारकों के चलते खराबी पैदा हो सकती है। इन सभी कारकों के लिये केवल सेवा प्रदाता को ही उत्तरदायी नहीं ठहराया जा सकता है। ऑपरेटर द्वारा खराबी को दूर करने के लिये सेवा दौरे की लागत अथवा एक तृतीय पक्ष तकनीशियन की लागत को ऑपरेटर द्वारा वहन किया जाना चाहिए। इसके अतिरिक्त, दौरे के प्रभार के अलावा पुर्जों की लागत भी हो सकती है।

40. अधिकांश ऑपरेटरों ने प्रस्तावित पांच वर्षों की निःशुल्क अनुरक्षण अवधि के विरोध में अपनी आपत्तियां व्यक्त की हैं। ऑपरेटरों द्वारा यह भी अनुरोध किया गया है कि लंबी अवधि की रखरखाव व्यवस्था की परिकल्पना की जाती है तो यह 3 वर्ष से अधिक नहीं होनी चाहिए तथा निःशुल्क अनुरक्षण अवधि की समाप्ति की अवधि के पश्चात्, विस्तारित अनुरक्षण व्यवस्था, उपभोक्ता की पसंद के अनुरूप होनी चाहिए।

41. केबल ऑपरेटर के एक संघ ने यह सुझाव दिया है कि वारंटी में बाहरी उपकरण के जीवनकाल को एसटीबी के जीवनकाल से पृथक् विनिर्दिष्ट किया जाना चाहिए। वारंटी अवधि के दौरान निःशुल्क रखरखाव/प्रतिस्थापना सुविधा बिना किसी विलम्ब के प्रदान की जानी चाहिए।

42. एक उपभोक्ता संगठन ने यह भी उल्लेख किया कि सेवा प्रदाता द्वारा उपभोक्ता से बिना कोई प्रभार लिए सभी अनुरक्षण/प्रतिस्थापना/उन्नयन कार्य किया जाना चाहिए। इसी प्रकार, एक व्यक्ति ने यह सुझाव दिया कि सीपीई के साथ ही साथ अन्य प्रभार जैसे दौरे के प्रभार, कलपुर्जों/उपकरण प्रतिस्थापना प्रभार को पांच वर्षों के लिये उपभोक्ता पर प्रभारित नहीं किया जाना चाहिए।

विश्लेषण

43. डीटीएच सेवाओं के लिए सीपीई में एसटीबी के साथ रिमोट कंट्रोल, लो-नॉईस ब्लॉक कन्वर्टर तथा फ्रीहार्न (एलएनबीएफ) केबल, कनेक्टर तथा डिश एन्टीना शामिल होते हैं। अंतिम तीन घटक असक्रिय होते हैं तथा वे विद्युत आपूर्ति में उतार-चढ़ाव से प्रभावित नहीं होते हैं। एसटीबी तथा एनएलबीएफ कम विद्युत खपत करने वाले सक्रिय उपकरण होते हैं, जो कि विद्युत आपूर्ति में किसी भी उतार-चढ़ाव को सहन करने के लिए पर्याप्त रूप से मजबूत होते हैं। यह उल्लेख करने की आवश्यकता नहीं है कि डीटीएच ऑपरेटरों को उपकरणों की खरीद करने

से पूर्व, ऐसे कारकों को भी ध्यान में रखना चाहिए ताकि वे भारतीय परिस्थितियों में काम करने में सक्षम हो। इसके अलावा, डीटीएच ऑपरेटरों को यह सुनिश्चित करना होगा कि उपकरण बीआईएस मानकों पर खरे उतरते हों।

44. अधिकांश डीटीएच ऑपरेटरों ने स्वयं सामान्य उपयोग के तहत सीपीई (घर के बाहर तथा घर में उपयोग किये जाने वाले उपकरणों दोनों के लिए) के जीवनकाल को पांच वर्ष घोषित किया है। यह आशा करना तर्कसंगत है कि इसका कम से कम तीन वर्ष की अवधि का त्रुटि-विहिन जीवनकाल होना चाहिए। अतः प्राधिकरण ने यह निर्णय लिया कि डीटीएच ऑपरेटर द्वारा उपभोक्ताओं से बिना कोई लागत उद्ग्रहित किए, सीपीई का तीन वर्षों के लिए रख-रखाव किया जायेगा तथापि, वह वारंटी अवधि के पश्चात् पूर्ण कीमत देकर खरीद किये अथवा किराया खरीद योजनाओं के मामले में ऑपरेटर अधिकतम 250/- रुपये प्रति शिकायत की दर से दौरा करने का शुल्क प्रभारित कर सकता है जिसे प्राधिकरण जब भी आवश्यकता होगी इस शुल्क का पुनर्विलोकन करेगा। तीन वर्षों के पश्चात्, सीपीई की मरम्मत तथा रखरखाव के लिए प्रणाली तथा प्रभार को डीटीएच ऑपरेटर द्वारा कनेक्शन उपलब्ध कराने के समय स्पष्ट रूप से विनिर्दिष्ट किया जाना चाहिए। साथ ही उपभोक्ता अनुबंध में उल्लेख किया जाना चाहिए तथा अनुसूची-I में उपबधित किया जाना चाहिए।

सीपीई के केवल चालू होने की स्थिति में ही वापसी-खरीद/रिफंड विकल्प का लाभ उठाया जा सकता है

45. मसौदा टैरिफ आदेश में यह वापसी-खरीद/रिफंड विकल्प तथा कनेक्शन वापस किये जाने पर सीपीई हेतु रिफंड प्राप्ति का लाभ उठाने के लिये उपभोक्ता को यह सुनिश्चित करना होगा कि वापस किये गये सीपीई के साथ छेड़छाड़ नहीं की गई है तथा यह चालू स्थिति में है।

हितधारकों की टिप्पणियां

46. एक डीटीएच ऑपरेटर ने पक्ष रखा है कि यदि उपभोक्ता का मन बदल जाता है तथा वह सीपीई को आंशिक रूप से चालू स्थिति में लौटाता है अथवा उसका कोई भाग क्षतिग्रस्त पाया जाता है तो उसको देय रिफंड की गणना करने में व्यवहारिक समस्या हो सकती है तथा इसके परिणामस्वरूप अनेक उपभोक्ता शिकायतें दर्ज होंगी।

विश्लेषण

47. प्राधिकरण ने डीटीएच ऑपरेटरों द्वारा पेशकश की जाने वाली सभी योजनाओं के लिए रिफंड/वापसी-खरीद को अधिदेशित किया है। अतः यह आशा की जाती है कि डीटीएच ऑपरेटर वापस किये गये सीपीई को ठीक-ठाक करेंगे तथा इसे नये उपभोक्ता परिसर में लगायेंगे। यह अनिवार्य है कि वापस किया गया सीपीई चालू स्थिति में हो तथा उसमें उपभोक्ता द्वारा कोई छेड़छाड़ न की गई हो। अतः, प्राधिकरण ने यह निर्णय लिया कि उपभोक्ता द्वारा रिफंड/वापसी खरीद के विकल्प का लाभ उठाने के लिये, वे यह सुनिश्चित करेंगे कि वापस किए जा रहे सीपीई के साथ छेड़छाड़ न की गई हो तथा यह चालू हालत में हो।

वापसी-खरीद/रिफंड प्रणाली

मानक योजना

48. डीटीएच ऑपरेटरों द्वारा उद्ग्रहित स्थापना तथा एक्टिवेट किए जाने के प्रभार, एकमुश्त लागत प्रभार होते हैं, जिसे ऑपरेटर नया कनेक्शन उपलब्ध कराने के समय वहन करते हैं। इसलिये, मसौदा टैरिफ आदेश में यह प्रस्ताव किया गया था कि कनेक्शन को वापस करने के समय इन प्रभारों के रिफंड की आवश्यकता नहीं है। सीपीई के संबंध में करें तथा शुल्कों के बारे में भी ऐसा ही प्रस्ताव किया गया था। मसौदा टैरिफ आदेश में यह भी विहित किया गया था कि कोई ऑपरेटर पोर्टिंग प्रभार, निकास प्रभार अथवा किसी अन्य नाम से कोई अन्य प्रभार उद्ग्रहित नहीं करेगा। आगे यह भी प्रस्ताव किया गया कि उपभोक्ता द्वारा कनेक्शन वापस किये जाने के समय रिफंड की जाने वाली राशि, उस समय तक गणना की गई सीपीई का कुल मूल्यहासित मूल्य होगा। रिफंड राशि की गणना के संबंध में उदाहरण (उदाहरण-1) मसौदा टैरिफ आदेश के अनुलग्नक-क में दिया गया है।

मानक योजना के अलावा अन्य योजनाएं

49. मसौदा टैरिफ आदेश में यह भी प्रस्ताव किया गया था कि मानक योजना के अलावा किसी अन्य योजना में सीपीई हेतु वापसी-खरीद/रिफंड, सीपीई के प्रकार हेतु मानक योजना में विहित वापसी-खरीद/रिफंड प्रणाली के तर्काधार द्वारा शासित होंगे। यह भी प्रस्ताव किया गया कि समेकित योजनाओं के मामले में सीपीई तथा प्रोग्राम दोनों के लिये प्रभारों को पृथक् रूप से विनिर्दिष्ट किया जाना चाहिए। आगे यह भी विहित किया गया है कि कनेक्शन वापस किये जाने के दौरान सीपीई हेतु उद्ग्रहित प्रभार की रिफंड राशि, उपभोक्ता द्वारा सीपीई हेतु भुगतान किये गये कुल प्रभार (उपभोक्ता पर उद्ग्रहित स्थापना तथा एक्टिवेट किये जाने के प्रभार तथा कर एवं शुल्क के अलावा) तथा उस समय मानक योजना के तहत उस प्रकार के सीपीई के मूल्यहास की राशि के बीच की अंतर की राशि होगी। यदि अंतर शून्य अथवा नकारात्मक हुआ तो किसी भी पक्ष द्वारा कोई रिफंड/भुगतान नहीं किया जायेगा। इसके अलावा, यह भी स्पष्ट किया गया कि यदि सीपीई हेतु डीटीएच ऑपरेटर द्वारा कनेक्शन के एक्टिवेट किये जाने से लेकर पांच वर्ष की अवधि बीत गई हो तो किराया योजना के अलावा अन्य योजनाओं में, उपभोक्ता को किसी रिफंड राशि का भुगतान नहीं किया जायेगा। रिफंड राशि की गणना करने के लिए मसौदा टैरिफ आदेश में अनुलग्नक-क में एक उदाहरण (उदाहरण-2) दिया गया है।

हितधारकों की टिप्पणियां

50. डीटीएच संघ ने यह दावा किया कि प्राधिकरण ने इस तथ्य को ध्यान में नहीं रखा है कि सीपीई की वापसी-खरीद तथा रिफंड के मामले में ऑपरेटरों किसी भी प्रकार के राजस्व का लाभ नहीं होगा बल्कि उन पर दोहरे कराधान का भार पड़ेगा।

51. डीटीएच संघ तथा कुछ डीटीएच ऑपरेटरों ने उल्लेख किया है कि पुराने, ठीक-ठाक किये गए सीपीई ने मामले में प्राधिकरण ने सीपीई को ठीक-ठाक करने की लागत को ध्यान में नहीं रखा है, जो कि प्रति सीपीई 500/- रुपये से 600/- रुपये से कम नहीं होगी। उन्होंने आगे

कहा कि इस लागत के अलावा, नया रिमोट, एन्टीना, तार कनेक्टर तथा अन्य उपभोग्य वस्तुएं उपलब्ध कराने की लागत तथा डीलर एवं डिस्ट्रीब्यूटर के कमीशन की हानि को भी ध्यान में नहीं रखा गया है। डीटीएच संघ ने अपनी आशंका व्यक्त की है कि यदि डीलरों का लाभ कम कर दिया जाता है तो वे पुराने ठीक-ठाक किये गए सीपीई में रुचि नहीं दिखायेंगे तथा ऐसी योजना से बिचौलियों डीलरों तथा डिस्ट्रीब्यूटरों के बीच एक अनैतिक एवं अवैध पद्धतियों का प्रसार हो जायेगा। इस संदर्भ में, उनका यह भी मत है कि डीटीएच ऑपरेटर वापस किये हुए सीपीई का पुनः उपयोग/बिक्री नहीं कर पाएंगे।

52. एक डीटीएच ऑपरेटर ने यह बताया कि पुराने तथा ठीक-ठाक किये गए सीपीई के मामले में उपभोक्ता से वसूली कम होगी जबकि उपभोक्ता अभिग्रहण लागत वही रहेगी, जिससे अतिरिक्त हानि होगी।

विश्लेषण

53. प्राधिकरण ने नये तथा पुराने सीपीई के मूल्य निर्धारण को डीटीएच ऑपरेटरों पर छोड़ने का निर्णय ले लिया है। डीटीएच ऑपरेटरों को लागत के विभिन्न पहलुओं को ध्यान में रखते हुए सीपीई के मूल्य को उनकी योजना के अंदर निर्धारित करने की छूट होगी।
54. विनियमों के अनुसार, डीटीएच ऑपरेटर को नये तथा पुराने सीपीई दोनों के साथ ही समान रूप से उपभोक्ता की संतुष्टि पर अधिदेशित गुणवत्तायुक्त सेवा प्रदान करनी होगी। पुराने सीपीई से प्रवेश लागत अवरोध के कम होने से अधिकाधिक उपभोक्ताओं को डीटीएच सेवाओं का लाभ उठाने की आशा है। अब, वे डीटीएच सेवाओं को बेहतर तरीके से विविध बाजार क्षेत्र को आकर्षित कर पायेंगे।
55. इसलिए, प्राधिकरण ने उपर्युक्त पैरा-48 तथा 49 में यथा-उल्लिखित मसौदा टैरिफ आदेश के उपबंधों को बनाये रखने का निर्णय लिया है। जहां तक हितधारकों द्वारा कराधान के बारे में उठाये गये मुद्दों का संबंध है, ऐसे लेन-देन को शासित करने वाले मौजूदा कानून लागू होंगे।
56. रिफंड राशि की गणना करने के संबंध में उदाहरण (उदाहरण-1 और 2) इस टैरिफ आदेश के अनुलग्नक-क में दिया गया है।

एक साथ प्रदान की जाने वाली सेवाएं (बंडल सेवाएं)

57. डीटीएच ऑपरेटर अनेक प्रकार की बंडल सेवाओं की पेशकश करते हैं जहां सीपीई के प्रोग्राम (पैकेज/चैनल) के साथ बंडल स्वरूप में पेशकश की जाती है।
58. मसौदा टैरिफ आदेश में प्रस्ताव किया गया था कि बंडलिंग की विनिर्दिष्ट अवधि की समाप्ति से पूर्व कनेक्शन वापस किये जाने के मामले में ऑपरेटर द्वारा सीपीई तथा बंडल किये गये प्रोग्राम, दोनों के लिये उपर्युक्त रिफंड दिया जायेगा। यह भी प्रस्ताव किया गया था कि जहां तक सीपीई के लिए रिफंड/वापसी-खरीद का संबंध है, उपर्युक्त में स्पष्ट की गयी मानक योजना के अनुरूप ही तर्क को अपनाया जाना चाहिए अर्थात् उपभोक्ता द्वारा कनेक्शन वापस किये जाने के समय रिफंड की राशि उपभोक्ता द्वारा सीपीई हेतु भुगतान किये गये कुल प्रभार (उपभोक्ता पर प्रभारित स्थापना तथा एक्टिवेट करने के प्रभार तथा कर और शुल्क के अलावा) तथा कनेक्शन वापस किए जाने के समय पर मानक योजना के तहत उस सीपीई के प्रकार के अनुसार मूल्यहास राशि के बीच के अंतर की राशि होगी।
59. बंडल की हुई योजनाओं में, डीटीएच ऑपरेटर ऐसी दरों पर प्रोग्राम की पेशकश करते हैं, जो कि उस प्रोग्राम के स्वतंत्र रूप की तुलना में छूट प्राप्त दर पर प्रदान की जाती है। उपभोक्ता ऐसी योजनाओं का विकल्प उस स्थिति में अपनाते हैं जबकि उन्हें पहले से ही ज्ञात होता है कि बंडल की गई सेवाओं में प्रोग्राम की दर केवल उस स्थिति में वैध है जब उनमें कुछ न्यूनतम विनिर्दिष्ट अवधि के लिये सेवाओं का लाभ प्राप्त करने की प्रतिबद्धता होती है। अतः मसौदा टैरिफ आदेश में विहित किया गया कि यदि उपभोक्ता उक्त न्यूनतम विनिर्दिष्ट अवधि से पूर्व कनेक्शन को वापस कर देता है तो बंडल में प्रोग्रामों के लिए विनिर्दिष्ट कुल प्रभार में से बंडल की गई योजनाओं में प्रोग्राम के लिए रिफंड की गणना, बंडल की गई योजना में प्रोग्रामों के लिए पूर्ण किये गये कलेण्डर माह की वास्तविक संख्या से आगे एक अतिरिक्त माह अथवा इसके अंश के लिए औसत मासिक प्रभार के समकक्ष राशि की कटौती करके दिया जाना चाहिए, जिसके लिये उपभोक्ता ने सेवाओं का लाभ उठाया था। रिफंड राशि की गणना का उदाहरण (उदाहरण-3) मसौदा टैरिफ आदेश के अनुलग्नक-क में दिया गया है।
60. यह अनिवार्य है कि बंडल की गई योजनाओं में सीपीई के मूल्य की संरचना इस प्रकार नहीं रखी जाती है कि कनेक्शन के शीघ्र वापस किये जाने की स्थिति में उपभोक्ता को कोई रिफंड प्राप्त न हो तथा वह इसके परिणामस्वरूप वाणिज्यिक अंतर्प्रचालनता का लाभ न उठा सके। उदाहरण के लिये ऐसी स्थिति तब पैदा हो सकती है जब किसी बंडल की गई योजना में सीपीई के लिए प्रभारों को अव्यवहारिक रूप से कम रखा जाये। ऐसी स्थिति से बचने के लिये, मसौदा टैरिफ आदेश में डीटीएच ऑपरेटरों को सीपीई के लिये पृथक् रूप से प्रभारों तथा निबंधन व शर्तों को विनिर्दिष्ट करने के लिये अधिदेशित किया गया था। मसौदा टैरिफ आदेश में डीटीएच ऑपरेटरों को बंडल की गई योजना में सीपीई की भांति ही समान निबंधन व शर्तों पर सीपीई उपलब्ध कराने हेतु अधिदेशित किया गया था।

हितधारकों की टिप्पणियां

61. एक डीटीएच ऑपरेटर ने सुझाव दिया कि बंडल की गई पेशकश में प्रोग्रामिंग लागत को वापसी-खरीद/रिफंड के क्षेत्राधिकार से बाहर रखा जाये चूंकि इससे डीटीएच ऑपरेटरों की खुदरा स्तर पर मूल्य निर्धारण की स्वतंत्रता समाप्त हो जायेगी। अतः वे उपभोक्ताओं को पेशकश की जा रही छूट को कम करने हेतु बाध्य हो जायेंगे। इसके परिणामस्वरूप उपभोक्ताओं पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ेगा।
62. केबल ऑपरेटर संघ ने सुझाव दिया है कि बंडल प्रभार को एसटीबी तथा बंडल की गई सामग्री के ब्यौरे को देते हुए स्पष्ट रूप से विनिर्दिष्ट किया जाना चाहिए।

विश्लेषण

63. उपभोक्ता द्वारा बंडल की गई योजनाओं को भली-भांति यह जानते हुए अपनाया जाता है कि निबंधन व शर्तों केवल उस स्थिति में लागू हैं, जहां उपभोक्ता से योजना में एक विनिर्दिष्ट न्यूनतम अवधि तक रहने की प्रतिबद्धता ली जाती है। अतः, प्राधिकरण ने यह निर्णय लिया कि डीटीएच ऑपरेटर, उन उपभोक्ताओं को जिन्होंने बंडल प्रोग्राम के लिए विनिर्दिष्ट अवधि के पूर्ण होने से पहले कनेक्शन को वापस कर दिया

हो, को बंडल की गई योजनाओं में प्रोगामों हेतु प्रभारों का रिफंड करने हेतु बाध्य नहीं होंगे। तथापि, प्राधिकरण ने मसौदा टैरिफ आदेश में सीपीई रिफंड के लिए प्रस्तावित किए गए उपबंधों को वर्तमान टैरिफ आदेश में रखने का निर्णय लिया है।

64. रिफंड राशि की गणना को इस टैरिफ आदेश के अनुलग्नक-क में दिये गये उदाहरण (उदाहरण-3) में दिया गया है।

किराया योजना

65. प्राधिकरण ने निर्णय लिया है कि किराया योजना के लिए, उपभोक्ताओं द्वारा डीटीएच ऑपरेटर द्वारा पेशकश किए जाने वाले प्रत्येक प्रकार के उपभोक्ता परिसर उपकरण हेतु एक-समान गैर-रिफंड स्थापना व एक्टिवेशन प्रभार के साथ किराया योजना में पंजीकरण कराते समय जमा की जाने वाली धनराशि के लिए, डीटीएच ऑपरेटर द्वारा ब्याज मुक्त रिफंड प्रतिभूति जमा राशि विनिर्दिष्ट की जाएगी। डीटीएच ऑपरेटर उनके द्वारा पेशकश किये गये उपभोक्ता परिसर उपकरण के प्रत्येक स्वरूप के लिये किराया प्रभार को भी विनिर्दिष्ट करेंगे। किराया योजना के प्रचालन के दौरान मासिक किराया प्रभार घटाया-बढ़ाया नहीं जायेगा। साथ ही, डीटीएच ऑपरेटर किराया योजना की अवधि के दौरान, उपभोक्ता द्वारा चयनित किराया योजना में कोई अन्य प्रभार उद्ग्रहित नहीं करेंगे। अन्य योजनाओं की भांति किराया योजनाओं पर छह माह की यथा विनिर्दिष्ट लॉक-इन अवधि लागू होगी। कनेक्शन वापस किये जाने पर उपभोक्ता को प्रतिभूति जमा राशि वापस की जायेगी। यदि लागू हो तो रिफंड राशि से 300/- रुपये के संग्रहण प्रभार की कटौती की जा सकती है।

66. वापसी की जाने वाली राशि की गणना के लिए एक उदाहरण (उदाहरण 4) इस टैरिफ आदेश के अनुबंध-क में दिया गया है।

सभी प्रकार के सीपीई के लिए टैरिफ आदेश के प्रावधानों की प्रयोज्यता

67. अब तक, वाणिज्यिक अंप्रचालनता को विहित करने वाले टैरिफ आदेश में केवल ऐसे उपभोक्ता ही शामिल हैं, जिनके पास केवल बुनियादी एसटीबी वाले सीपीई ही हैं। अधिकांश ऑपरेटरों (एक ऑपरेटर के लिये लगभग 67 प्रतिशत) के लिए सीपीई के भाग के रूप में केवल बुनियादी एसटीबी वाले उपभोक्ताओं का प्रतिशत लगभग 90 प्रतिशत है। वर्तमान में, डीटीएच ऑपरेटर व्यापक प्रकार के एसटीबी की पेशकश करते हैं, जैसे एसडी, एसडी के साथ डीवीआर, एचडी तथा एचडी के साथ डीवीआर। प्रौद्योगिकी में सतत विकास होने के फलस्वरूप, भविष्य में अधिक प्रकार के एसटीबी की पेशकश की जायेगी। साथ ही, कुछ डीटीएच ऑपरेटर केवल बुनियादी एसटीबी की पेशकश भी करते हैं। मसौदा टैरिफ आदेश में सभी प्रकार के सीपीई का मूल्य निर्धारण तथा पैकेजिंग को डीटीएच ऑपरेटर पर छोड़ने का प्रस्ताव था, इसके उपबंधों को सभी प्रकार के सीपीई पर लागू किये जाने का प्रस्ताव था।

हितधारकों की टिप्पणियां

68. डीटीएच संघ तथा कुछ ऑपरेटरों का कथन था कि प्रस्तावित मसौदा टैरिफ आदेश में, इस तथ्य को जानते हुए भी कि अभी तक एचडी सेवाएं फार्बरन्स के अधीन हैं, एचडी एसटीबी को शामिल किया गया है। उन्होंने आगे कहा कि मसौदा टैरिफ आदेश के जारी करने तक, प्राधिकरण द्वारा एचडी सीपीई के किसी संदर्भ को लिए बिना, अपने सीपीई के साथ बुनियादी एसटीबी के लिए सभी लागू मानदण्डों पर विचार किया गया है।

विश्लेषण

69. इस टैरिफ आदेश का एक मुख्य उद्देश्य, यदि किसी कारणवश उपभोक्ता किसी अन्य ऑपरेटर अथवा प्लेटफार्मों में जाना चाहता है तो उसे इस प्रयोजनार्थ अन्य ऑपरेटरों अथवा प्लेटफार्मों में जाने के लिए लचीलापन उपलब्ध कराना है। ऐसे किसी भी उपभोक्ता को इस छूट से वंचित नहीं किया जा सकता है, जो कि एचडी सीपीई अथवा कोई अन्य सीपीई धारक है। तथापि, एचडी सीपीई वर्तमान में एचडी तथा एसडी विषय-वस्तु दोनों की प्राप्ति करने में उपयोग किया जाता है। एचडी सीपीई का उपयोग धीरे-धीरे जोर पकड़ता जा रहा है। इसके अलावा, प्राधिकरण सभी प्रकार के सीपीई के मूल्य निर्धारण, चाहे वे नये हो अथवा पुराने हो, को डीटीएच ऑपरेटरों के विवेक पर छोड़ने का निर्णय लिया है। डीटीएच ऑपरेटर अपनी योजनाओं में सभी प्रकार के सीपीई की लागत के विभिन्न पहलुओं को ध्यान में रखते हुए, सम्मिलित करने हेतु स्वतंत्र है। अतः प्राधिकरण ने यह निर्णय लिया कि इस टैरिफ आदेश के उपबंध सभी प्रकार के सीपीई पर लागू होंगे।

सीपीई वापस करने संबंधित विकल्प

70. मसौदा टैरिफ आदेश में, यह प्रस्तावित किया गया था कि डीटीएच ऑपरेटरों द्वारा अपने उपभोक्ताओं को सीपीई वापस करने के लिए निम्नलिखित दो विकल्पों की पेशकश की जायेगी तथा यह उपभोक्ता पर निर्भर करेगा कि वह इन विकल्पों में से किसी विकल्प का उपयोग करें:-

- (i) उपभोक्ता सीपीई को वापस कर सकता है तथा अपने परिसर में उसका रिफंड प्राप्त कर सकता है। इस मामले में, ऑपरेटर इसकी व्यवस्था कर सकता है तथा सीपीई संग्रहण प्रभार के रूप अधिकतम 150/- रुपये की कटौती कर सकता है। प्राधिकरण द्वारा इस प्रभार की सीमा की समय पर समय समीक्षा की जा सकती है।
- (ii) उपभोक्ता, स्वयं सीपीई को जमा कर सकता है तथा डीटीएच ऑपरेटर के निर्दिष्ट केन्द्रों पर रिफंड प्राप्त कर सकता है। तदनुसार, डीटीएच ऑपरेटर यह सुनिश्चित करेगा कि प्रत्येक शहर में और प्रत्येक मुख्यालय में कम से कम एक ऐसा केन्द्र होना चाहिए जो सुविधाजनक रूप से स्थित हो।

हितधारकों की टिप्पणियां

71. कई डीटीएच ऑपरेटरों ने यह सुझाव दिया है कि स्थापना प्रभारों की भांति सीपीई संग्रहण प्रभार 350/- से 450/- रुपये से कम नहीं होने चाहिए चूंकि सीपीई संग्रहण में उसके अस्थापन की लागत, प्रणाली से हटाने की लागत तथा दुलाई शामिल होगी।

72. कई डीटीएच ऑपरेटरों ने यह भी इंगित किया है कि डीटीएच ऑपरेटरों को संग्रहण केन्द्र की स्थापना करने में अतिरिक्त लागत वहन करनी होगी। इसलिए इसके लिए कतिपय न्यूनतम प्रभार विहित किये जाने चाहिए, जिसकी रिफंड राशि से कटौती की जाए।

विश्लेषण

73. प्राधिकरण का मत है कि सीपीई संग्रहण में अस्थापना, पैकेजिंग, ढुलाई तथा डीटीएच ऑपरेटर तक वापस पहुंचाना शामिल है। अस्थापना में कुशल तकनीशियनों की भी आवश्यकता है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि प्रक्रिया के दौरान उपकरण क्षतिग्रस्त न हो। यद्यपि सीपीई को हटाने में उसे लगाने की तुलना में कम समय लगता है। स्थापित किये जाने तथा उसे उतारने की प्रक्रिया एकदम समान है। इसके अलावा, हितधारकों की टिप्पणियों को ध्यान में रखते हुए प्राधिकरण ने वर्तमान में संग्रहण प्रभार के रूप में 300/- रुपये निर्धारित करने का निर्णय इस प्रावधान के साथ लिया है कि इसे जैसी आवश्यकता होगी, समीक्षा की जाएगी।

कनेक्शन वापिस करने के लिए डीटीएच ऑपरेटरों द्वारा एक निःशुल्क नम्बर विनिर्दिष्ट किया जाना

74. यह सुनिश्चित करने के लिए कि उपभोक्ता सुविधाजनक तरीके से वाणिज्यिक अंतर्प्रचालनता का लाभ उठाने में सक्षम हो सके, मसौदा टैरिफ आदेश में ऑपरेटरों को एक निःशुल्क नम्बर को विनिर्दिष्ट करने तथा उसका प्रचार-प्रसार करने (वेबसाइट, बार्कर चैनल तथा उपभोक्ता अनुबंध प्रारूप) हेतु अधिदेशित किया गया था, जिस पर उपभोक्ता अपने कनेक्शन को वापिस करने के लिए अपने अनुरोध को दर्ज कर सके। और, यह नम्बर डीटीएच ऑपरेटर द्वारा डायरेक्ट-टु-होम प्रसारण सेवाएं (सेवा गुणवत्ता तथा शिकायत निपटान के मानदण्ड) विनियम, 2007 (2007 का 8) के तहत अधिदेशित निःशुल्क नम्बर की हो सकता है।

विश्लेषण

75. इस मुद्दे पर किसी भी हितधारक द्वारा कोई टिप्पणी नहीं की गई। अतः प्राधिकरण ने मसौदा टैरिफ आदेश में प्रस्तावित उपबंध को वर्तमान टैरिफ आदेश में रखने का निर्णय लिया है।

उपभोक्ताओं की पुनर्खरीद/रिफंड दावों के निस्तारण के लिए समय-सीमा

76. यह उम्मीद की जाती है कि वाणिज्यिक अंतर्प्रचालनता का लाभ प्राप्त करने के इच्छुक उपभोक्ताओं के रिफंड/पुनर्खरीद दावों का निस्तारण करने के लिए ऑपरेटरों द्वारा उपयुक्त तंत्र विकसित किया जायेगा। तथापि, डीटीएच ऑपरेटरों को इसके लिए एक पर्याप्त समय-सीमा दिए जाने की आवश्यकता है। तदनुसार, मसौदा टैरिफ आदेश में, यह प्रस्तावित किया गया था कि प्रत्येक डीटीएच ऑपरेटर द्वारा उपभोक्ताओं से ऐसा अनुरोध प्राप्त होने के लिए पंद्रह दिनों के अंदर, उपभोक्ता के परिसर से सीपीई संग्रहित किया जायेगा। और, जहां तक धनराशि के रिफंड का प्रश्न है, यह प्रस्तावित किया गया था कि प्रत्येक डीटीएच ऑपरेटर द्वारा उसके विनिर्दिष्ट केन्द्र में सीपीई प्राप्त होने के सात दिन के अंदर उपभोक्ता के परिसर में रिफंड धनराशि का भुगतान सुनिश्चित किया जाएगा।

हितधारकों की टिप्पणी

77. एक डीटीएच ऑपरेटर ने कहा कि रिफंड प्रोसेस को ध्यान में रखते हुए, सात दिन की अवधि बहुत कम है और यहां तक सेवा की गुणवत्ता विनियम रिफंड व बिलिंग से संबंधित मुद्दों पर लंबी अवधि प्रदान करते हैं। एक अन्य डीटीएच ऑपरेटर ने तर्क दिया कि डीटीएच ऑपरेटरों को प्रत्येक जिला मुख्यालय में संग्रह केन्द्र बनाने के लिए अधिदेशित करने की कोई आवश्यकता नहीं है।

विश्लेषण

78. सेवा की गुणवत्ता विनियम के उपबंध बिलिंग विवादों के निस्तारण से संबंधित हैं। प्राधिकरण का मत है कि रिफंड की प्रोसेसिंग के लिए किसी विवाद निस्तारण की आवश्यकता नहीं है, बल्कि एक बार डीटीएच ऑपरेटर को सीपीई वापस कर दिए जाने पर, यह एक सरल प्रक्रिया है। प्रत्येक जिला मुख्यालय में संग्रह केन्द्रों की स्थापना होने से सीपीई का त्वरित और सुविधाजनक संग्रह संभव हो सकेगा। अतः प्राधिकरण ने यह निर्णय लिया है कि सभी ऑपरेटरों द्वारा कम से कम प्रत्येक जिला मुख्यालय में संग्रह केन्द्र खोला जाए और विशेषतः प्रत्येक शहर में। आगे, टैरिफ आदेश में यह अधिदेशित किया गया है कि उपभोक्ता से ऐसे अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से पंद्रह दिनों के अंदर डीटीएच ऑपरेटरों द्वारा उपभोक्ताओं के परिसर से सीपीई को संग्रहित किया जायेगा। और, जहां तक धनराशि के रिफंड का संबंध है, प्रत्येक डीटीएच ऑपरेटर द्वारा उसके विनिर्दिष्ट केन्द्र में सीपीई प्राप्त होने के पंद्रह दिनों के अंदर उपभोक्ता के परिसर में रिफंड धनराशि का भुगतान सुनिश्चित किया जायेगा।

पेशकश/उपभोक्ता अनुबंध फार्म में निबंधन व शर्तों की स्पष्ट रूप से व्याख्या की जानी चाहिए

79. मसौदा टैरिफ आदेश के अनुसार, प्रत्येक डीटीएच ऑपरेटर द्वारा सीपीई के लिए उसकी योजनाओं का विवरण, उससे संबंधित निबंधन व शर्तों को उसकी वेबसाइट में स्पष्ट व साफ तरीके से प्रकाशित की जाएगी। आगे, डीटीएच ऑपरेटरों को यह भी सुनिश्चित करना होगा कि उपभोक्ता के साथ उपभोक्ता सव्सक्रिप्शन अनुबंध करने से पूर्व, वह उपभोक्ताओं को सीपीई प्राप्त करने से संबंधित अपनी सभी योजनाओं को स्पष्ट करें। तदनुसार, यह भी अधिदेशित किया गया है कि डीटीएच ऑपरेटरों द्वारा उपभोक्ताओं से उपभोक्ता सव्सक्रिप्शन अनुबंध पर इस आशय की घोषणा प्राप्त की जाएगी कि उसे प्रत्येक पेशकश योजनाओं के विवरण के बारे में बताया गया है। डीटीएच ऑपरेटरों के लिए यह भी अधिदेशित किया गया था कि उपभोक्ताओं के साथ उपभोक्ता सव्सक्रिप्शन अनुबंध करते समय, ऑपरेटर द्वारा मसौदा टैरिफ आदेश की

अनुसूची-1 में निर्दिष्ट किए गया योजना विकल्पों से संबंधित सभी विवरण, उपभोक्ता को प्रदान किए जाएंगे और, डीटीएच ऑपरेटरों द्वारा अपनी वेबसाइट में रिफंड सारणी के साथ, उनसे संबंधित योजनाओं को भी प्रदर्शित किया जायेगा।

विश्लेषण

80. इस मुद्दे पर किसी भी हितधारक द्वारा अपनी कोई टिप्पणी नहीं दी गई है। अतः प्राधिकरण ने मसौदा टैरिफ आदेश में प्रस्तावित उपबंध को वर्तमान टैरिफ आदेश में रखने का निर्णय लिया है।

ऑपरेटरों द्वारा कोई अन्य प्रभार नहीं लगाया जायेगा

81. मसौदा टैरिफ आदेश में, सीपीई के प्रस्तावित मूल्यनिर्धारण को डीटीएच ऑपरेटर पर छोड़ दिया गया था। तथापि, चूंकि वर्तमान विनियामक संरचना के अनुसार, कुछ शर्तों के अधीन, जो कि चैनलों के बुके रेट तथा अ-ला-कार्टे रेट ('दोहरी शर्त') के बीच संबंधित मूल्य को जोड़ती है, चैनलों का मूल्य निर्धारण व पैकेजिंग केवल डीटीएच ऑपरेटरों द्वारा भी की जाती है। डीटीएच ऑपरेटरों को उनकी सेवाओं का प्रयोग करने के लिए 150/- रुपये तक (कर छोड़कर) न्यूनतम मासिक सब्सक्रिप्शन विनिर्दिष्ट करने की अनुमति है। अतः मसौदा टैरिफ आदेश में, यह प्रस्तावित किया गया था कि सीपीई के लिए उपभोक्ताओं पर स्थापना एवं एक्टिवेशन प्रभार, कर व शुल्क लगाए जा सकते हैं परन्तु इसके अतिरिक्त, किसी भी अन्य नाम से कोई अन्य प्रभार नहीं लगाया जाएगा।

हितधारकों की टिप्पणी

82. कुछ डीटीएच ऑपरेटरों से कहा कि सीपीई के कुछ निश्चित घटकों पर विचार करने में भादूविप्रा असफल रहा है, जिनका की एक बार स्थापना के लिए प्रयोग करने के उपरांत पुनः उपयोग नहीं किया जा सकता है तथा सुझाव दिया कि इन घटकों से संबद्ध लागतों (लगभग 550/- रुपये) की रिफंड धनराशि में से कटौती की जानी चाहिए। उन्होंने आगे कहा कि अतिरिक्त लागत, जो कि नवीनीकरण, कॉल सेंटर सहयोग आदि पर किए जाने वाले व्ययों को भी गणना में शामिल करने की आवश्यकता है।

विश्लेषण

83. प्राधिकरण ने विभिन्न किस्मों के नए तथा नवीनीकृत सीपीई के मूल्य निर्धारण को डीटीएच ऑपरेटरों के विवेक पर छोड़ने का निर्णय लिया है। डीटीएच ऑपरेटरों को अपनी योजनाओं अंदर लागतों के विभिन्न पहलुओं को ध्यान में रखते हुए सीपीई का मूल्य निर्धारित करने की स्वतंत्रता है। अतः प्राधिकरण ने निर्णय लिया है कि उपभोक्ता पर सीपीई के लिए, स्थापना और एक्टिवेशन प्रभार, करों तथा शुल्कों के अतिरिक्त, अन्य किसी भी नाम से कोई प्रभार नहीं लगाया जायेगा। डीटीएच ऑपरेटर, उसके द्वारा पेशकश की जाने वाली किसी भी योजना में सीपीई संग्रह प्रभार (जहां लागू हो), बंडल प्रोग्राम प्रभार, सीपीई किराए के लिए प्रभार, किराया-खरीद के लिए प्रभार, एकमुश्त खरीद के लिए प्रभार और मरम्मत और अनुरक्षण प्रभार (जहां लागू हो) लगा सकता है।

रिपोर्टिंग अपेक्षा

84. इस टैरिफ आदेश के उपबंधों के अनुपालन की निगरानी करने के उद्देश्य से, मसौदा टैरिफ आदेश में कुछ रिपोर्टिंग अपेक्षा भी विनिर्दिष्ट की गई थी।

हितधारकों की टिप्पणी

85. एक डीटीएच ऑपरेटर ने सुझाव दिया कि तिमाही पीएआर की वर्तमान प्रक्रिया को बनाये रखा जाए। कुछ अन्य ऑपरेटरों ने कहा कि रिपोर्टिंग अपेक्षा को 15 दिन की जगह तिमाही बनाया जाना चाहिए।

विश्लेषण

86. टैरिफ आदेश के उपबंधों के साथ प्रभावी निगरानी व अनुपालन के लिए रिपोर्टिंग अपेक्षा विनिर्दिष्ट की गई है। सीपीई के लिए कोई नई योजना जारी करने की तिथि से 15 दिनों के अंदर रिपोर्ट प्रस्तुत की जाएगी। अतः, प्रभावी प्रमाण एवं निगरानी की अनुपालन के लिए तिमाही रिपोर्टिंग अपेक्षा अपर्याप्त है। अतः, प्राधिकरण ने निर्णय लिया है कि डीटीएच ऑपरेटर द्वारा सीपीई के लिए कोई योजना जारी करने के पंद्रह दिन के अंदर, योजना के विवरण की रिपोर्ट प्राधिकरण को दी जाएगी।

सीपीई हेतु वापसी-खरीद/रिफंड प्रणालीउदाहरण-1 : **मानक योजना**

<p>मान लीजिए:-</p> <ul style="list-style-type: none"> मानक योजना के तहत ऑपरेटर द्वारा उद्ग्रहित सीपीई प्रभार $A = 5000$ रुपये; विनिर्दिष्ट लॉक-इन अवधि $Y = 6$ माह; उपभोक्ता द्वारा भुगतान किया गया अतिरिक्त एक मुश्त प्रभार:- <ul style="list-style-type: none"> स्थापना और एक्टिवेट करने के लिए प्रभार=450/-रुपये; उद्ग्रहित कर = 50 /-रुपये; मूल्यहास की दर $R = 20$ प्रतिशत प्रतिवर्ष अथवा 1.7 प्रतिशत प्रतिमाह या उसका एक हिस्सा। सीपीई संग्रहण हेतु संग्रहण प्रभार $C =$ ऑपरेटर द्वारा उपभोक्ता के परिसर से सीपीई संग्रहण करने पर 300/-रुपये। 	
<p>मामला-1</p>	<p>छह माह की लॉक-इन अवधि के समाप्त हो जाने पर वापसी करने पर</p> <ul style="list-style-type: none"> उपभोक्ता छह माह की लॉक-इन अवधि से इतर सातवें माह में कनेक्शन को वापिस करता है। डीटीएच ऑपरेटर सीपीई को उपभोक्ता परिसर से संग्रहित करता है। <u>रिफंड की गणना</u> रिफंड राशि $= A - (A \times R \times 7) - C$ $= [5000 - (5000 \times 0.017 \times 7)] - 300 = [5000 - 595] - 300$ रुपये $= 4405 - 300$ रुपये = 4105 रुपये
<p>मामला-2</p>	<p>जब छह माह की लॉक-इन अवधि के अंदर वापसी किया जाए</p> <ul style="list-style-type: none"> उपभोक्ता दूसरे, तीसरे, चौथे, पांचवें अथवा छठे माह किसी भी समय अपना कनेक्शन वापस करता है। डीटीएच ऑपरेटर सीपीई को उपभोक्ता परिसर से संग्रहित करता है। <u>रिफंड की गणना</u> रिफंड राशि $= A - (A \times R \times 6) - C$ $= [5000 - (5000 \times 0.017 \times 6)] - 300 = (5000 - 510) - 300$ रुपये $= 4490 - 300$ रुपये = 4190 रुपये

उदाहरण-2 : **मानक योजना से इतर अन्य योजना**

<p>मान लीजिए:-</p> <ul style="list-style-type: none"> मानक योजना के तहत ऑपरेटर द्वारा उद्ग्रहित सीपीई प्रभार $A = 5000$ रुपये; विनिर्दिष्ट लॉक-इन अवधि $Y = 6$ माह; उपभोक्ता द्वारा भुगतान किया गया अतिरिक्त एक मुश्त प्रभार:- <ul style="list-style-type: none"> स्थापना और एक्टिवेट करने के लिए प्रभार = 450 रुपये; उद्ग्रहित कर = 50 रुपये; मूल्यहास की दर $R = 20$ प्रतिशत प्रतिवर्ष अथवा 1.7 प्रतिशत प्रतिमाह या उसका एक हिस्सा। सीपीई संग्रहण हेतु संग्रहण प्रभार $C =$ ऑपरेटर द्वारा उपभोक्ता के परिसर से सीपीई संग्रहण करने पर 300 रुपये। 	
<p>मामला-1</p>	<p>छह माह की लॉक-इन अवधि के समाप्त हो जाने पर वापसी करने पर</p> <p>मान लीजिए:- उपभोक्ता ने आज तक सीपीई के लिए कुल 3000 रुपये का भुगतान कनेक्शन वापस करने तक किया है। $B = 3000$ रुपये</p> <ul style="list-style-type: none"> उपभोक्ता छह माह की लॉक-इन अवधि से आगे नवें माह में अपना कनेक्शन वापिस करता है। डीटीएच ऑपरेटर सीपीई को उपभोक्ता परिसर से संग्रहित करता है। <u>रिफंड की गणना :-</u> रिफंड राशि $= [B - (R \times A \times 9)] - C$

	$= [3000 - (5000 \times 0.017 \times 9)] - 300 = (3000 - 765) - 300 \text{ रुपये}$ $= 2235 - 300 \text{ रुपये} = 1935 \text{ रुपये}$ <p>नोट:- मानक योजना के 'A' पर मूल्यहास राशि की गणना की जाएगी।</p>
मामला-2	<p>जब लॉक-इन अवधि के अंदर वापसी किया जाए</p> <p>मान लीजिए:- उपभोक्ता ने आज तक सीपीई के लिए कुल 1000 रुपये का भुगतान कनेक्शन वापस करने तक किया है। B = 1000 रुपये</p> <ul style="list-style-type: none"> उपभोक्ता छह माह की लॉक-इन अवधि के अंदर दूसरे, तीसरे, चौथे, पांचवे अथवा छठे माह में अपना कनेक्शन वापस करता है। डीटीएच ऑपरेटर सीपीई को उपभोक्ता परिसर से संग्रहित करता है। <p><u>रिफंड की गणना:-</u></p> $\text{रिफंड राशि} = [B - (R \times A \times 6)] - 300$ $= [1000 - (5000 \times 0.017 \times 6)] - 300 = (1000 - 510) - 300 \text{ रुपये}$ $= 490 - 300 = 190 \text{ रुपये}$ <p>नोट:- मानक योजना के 'A' पर मूल्यहास राशि की गणना की जाएगी।</p>

उदाहरण-3 : बंडल योजना

<p>मान लीजिए:-</p> <ul style="list-style-type: none"> ऑपरेटर द्वारा मानक योजना के अंतर्गत निर्धारित सीपीई मूल्य A = 5000 रुपये; बंडल की गई योजना के तहत उद्ग्रहित प्रारंभिक प्रभार C = 8000 रुपये (सीपीई हेतु लगाए गए P = 3600 रुपये के प्रभार सहित) इस प्रकार बंडल किये गए प्रोग्राम की लागत D = (8000-3600)=4400 रुपये विनिर्दिष्ट लॉक-इन अवधि Y = 6 माह; उपभोक्ता द्वारा भुगतान किया गया अतिरिक्त प्रभार:- स्थापना और एक्टिवेट करने के लिए प्रभार = 450 रुपये; उद्ग्रहित कर=50 रुपये; सीपीई संग्रहण हेतु संग्रहण प्रभार C=ऑपरेटर द्वारा उपभोक्ता के परिसर से सीपीई संग्रहण करने पर 300 रुपये। मूल्यहास की दर R=20 प्रतिशत प्रतिवर्ष अथवा 1.7 प्रतिशत प्रतिमाह या उसका एक हिस्सा। 	
मामला-1	<p>जब छह माह की लॉक-इन अवधि के समाप्त हो जाने पर वापस किया जाता है।</p> <ul style="list-style-type: none"> उपभोक्ता छह माह की लॉक-इन अवधि के पश्चात् आठवें माह में अपना कनेक्शन वापस करता है। डीटीएच ऑपरेटर सीपीई को उपभोक्ता परिसर से संग्रहित करता है। <p><u>रिफंड की गणना:-</u></p> <p>प्रोग्राम हेतु रिफंड = शून्य</p> <p>सीपीई हेतु रिफंड = { P - [8 x R x A] } - 300 = { 3600 - [8 x 0.017 x 5000] } - 300 रुपये</p> $= (3600 - 680) - 300 \text{ रुपये} = 2920 - 300 = 2620 \text{ रुपये}$ <p>कुल रिफंड = 2620 रुपये</p> <p>नोट:- प्रोग्राम प्रभार हेतु कोई रिफंड राशि नहीं है।</p>
मामला-2	<p>जब लॉक-इन अवधि के अंदर वापसी किया जाए</p> <ul style="list-style-type: none"> जब उपभोक्ता दूसरे, तीसरे, चौथे, पांचवे अथवा छठे माह में अपना कनेक्शन वापस करता है। डीटीएच ऑपरेटर सीपीई को उपभोक्ता परिसर से संग्रहित करता है। यह विनिर्दिष्ट छह माह की लॉक-इन अवधि के अंदर वापस किया जायेगा <p><u>रिफंड राशि की गणना:-</u></p> <p>प्रोग्राम हेतु रिफंड = शून्य</p> <p>सीपीई पर रिफंड = { P - [6 x R x A] } - 300 = रुपये { 3600 - [6 x 0.017 x 5000] } - 300 रुपये</p> $= \text{रुपये } (3600 - 510) - 300 = \text{रुपये } 3090 - 300 = 2790 \text{ रुपये}$ <p>कुल रिफंड = 2790 रुपये</p>

अनुलग्नक-क (जारी)**उदाहरण-4 : किराया योजना**

<p>मान लीजिए:-</p> <ul style="list-style-type: none"> ऑपरेटर द्वारा मानक योजना के अंतर्गत निर्धारित सीपीई मूल्य $A = 5000$ रुपये किराया योजना के तहत उपभोक्ता द्वारा ऑपरेटर को भुगतान किया गया ब्याज मुक्त रिफंड प्रतिभूति राशि $X = 8000$ रुपये (सभी प्रभार सहित) विनिर्दिष्ट लॉक-इन अवधि $Y = 6$ माह उपभोक्ता द्वारा भुगतान किया गया अतिरिक्त प्रभार :- स्थापना और एक्टिवेट करने के लिए प्रभार = 450 रुपये उद्ग्रहित कर=50 रुपये सीपीई हेतु भुगतान किया जाना वाला मासिक किराया = 100 रुपये चयनित योजना हेतु भुगतान किया जाने वाले मासिक प्रोग्राम प्रभार = 450 रुपये कुल मासिक प्रभार $T = 550$ रुपये सीपीई संग्रहण हेतु संग्रहण प्रभार $C =$ ऑपरेटर द्वारा उपभोक्ता के परिसर से सीपीई संग्रहित किये जाने पर 300 रुपये सभी गणना के आंकड़े सांकेतिक हैं और निकटम रुपये 10 तक पूर्णांकित किया गया है। 	
मामला-1	<p>जब छह माह की लॉक-इन अवधि के समाप्त हो जाने पर वापसी की जाती है</p> <ul style="list-style-type: none"> उपभोक्ता छह माह की लॉक-इन अवधि के पश्चात् आठवें माह में अपना कनेक्शन वापिस करता है। डीटीएच ऑपरेटर सीपीई को उपभोक्ता परिसर से संग्रहित करता है। <p>रिफंड की गणना:- कुल रिफंड = $X - C = 8000 - 300 = 7700$ रुपये</p>
मामला-2	<p>जब पहले माह में लॉक-इन अवधि के अंदर वापसी किया जाए</p> <ul style="list-style-type: none"> जब उपभोक्ता द्वारा विनिर्दिष्ट Zवें माह में अपना कनेक्शन वापस करता है (जहां Zवें = दूसरे, तीसरे, चौथे, पांचवे अथवा छठे माह में) जो कि निर्धारित लॉक-इन अवधि के अंदर है। <p>रिफंड की गणना :- (i) प्रोग्राम प्रभार हेतु रिफंड = शून्य (ii) कुल रिफंड = $[X - [T \times \{Y - (Z - 1)\}]] - C$ कुल रिफंड = $[8000 - 550 \times 6] - 300$ रुपये = 4400 रुपये</p>

TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA**NOTIFICATION**New Delhi, the 1st April, 2015.

No. 1-19/2012- B&CS--- In exercise of powers conferred upon it under sub-section (2) of section 11, read with sub-clause (v) of clause (b) of sub-section (1) of the said section, of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), read with notification of the Government of India, in the Ministry of Communication and Information Technology (Department of Telecommunications), No. 39,-----

(a) issued, in exercise of the powers conferred upon the Central Government by proviso to clause (k) of sub-section (1) of section 2 and clause (d) of sub-section (1) of section 11 of the said Act, and

(b) published under notification No. 39 (S.O. 44 (E) and 45 (E)) dated the 9th January, 2004 in the Gazette of India, Extraordinary, Part II- Section 3- Sub-section (ii),---

the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following Order, namely:-

THE TELECOMMUNICATION (BROADCASTING AND CABLE) SERVICES (SEVENTH) (THE DIRECT TO HOME SERVICES) TARIFF ORDER, 2015

(2 of 2015)

PART-I

PRELIMINARY

1. Short title, extent and commencement.---(1)This Order may be called the Telecommunication (Broadcasting and Cable) Services (Seventh) (the Direct to Home Services) Tariff Order, 2015 (2 of 2015).

(2) This order shall come into force sixty days after the date of its publication in the Official Gazette.

2. Applicability.---This order shall be applicable to direct to home operators providing direct to home services throughout the territory of India.

3. Definitions.--- In this order, unless the context otherwise requires,-

(a) “Act” means the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997);

(b) “Authority” means the Telecom Regulatory Authority of India established under sub-section (1) of section 3 of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997);

(c) “bundled scheme” means a scheme for the customer premises equipment, offered by a direct to home operator, at specified rate which includes the charges for TV channels or bouquet or bouquets of TV channels, for a specified period;

(d) “customer premises equipment” means the equipment, components and accessories installed at the premises of the subscriber to enable the reception of any broadcasting service offered through an addressable system and includes ----

(i) the set top box and the remote control for set top box;

(ii) Low Noise Block Converter with Feedhorn (LNBF), Cable, Connectors; and

(iii) the dish antenna, where such dish antenna is essential for such services, but shall not include a television receiver set, computer or any such end equipment;

(e) “direct to home operator” or “DTH operator” means an operator licensed by the Central Government to distribute multi channel TV programmes in Ku band by using a satellite system directly to the premises of the subscriber without passing through any intermediary such as a cable operator or any other distributor of TV channels;

(f) “direct to home service” or “DTH service” means distribution of multi channel TV programmes by using a satellite system by providing TV signals directly to the premises of the subscriber without passing through an intermediary such as a cable operator or any other distributor of TV channels;

(g) “lock-in period” means a minimum period of use of services of DTH operator by the subscriber for which, on surrender of connection, the subscriber shall not be entitled for refund of payments made towards customer premises equipment;

(h) “Order” means the “Telecommunication (Broadcasting and Cable) Services (Seventh) (The Direct to Home Services) Tariff Order, 2015 (No. -- of 2015)”;

(i) “set top box” means a device, which is connected to a television and which allows a subscriber to receive in unencrypted and descrambled form subscribed channels through an addressable system;

(j) all other words and expression used in this order but not defined, and defined in the Act and rules and regulations made thereunder or the Cable Television Networks (Regulation) Act, 1995 (7 of 1995) and the rules and regulations made thereunder, shall have the meaning respectively assigned to them in those Acts or the rules or regulations, as the case may be.

PART II

TARIFF FOR SUPPLY AND INSTALLATION OF

CUSTOMER PREMISES EQUIPMENT

4. Tariff for supply and installation of the Customer Premises Equipment --- (1) Every DTH operator shall specify the price of all types of the customer premises equipment offered by it to the subscriber alongwith the installation charge, the activation charge and taxes, if any.

(2) Every DTH operator shall offer the customer premises equipment to every subscriber on outright purchase basis at the price and charges specified under sub-clause (1) which shall be called the standard scheme for customer premises equipment:

Provided that the price of customer premises equipment, under the standard scheme, shall not exceed two times the lowest price of the same type of customer premise equipment offered under any other scheme.

(3) The DTH operator shall offer the customer premises equipment on rental basis and shall specify the refundable security deposit, installation charge, activation charge and the monthly rental charge for such equipment.

(4) The DTH operator may, in addition to the standard scheme and rental scheme, offer other schemes for the supply and installation of customer premises equipment including bundled scheme and shall specify separately for such schemes, the charges for the customer premises equipment, installation charges, activation charges, charges for channels or bouquet of channels or bouquets of channels bundled with customer premises equipment and the applicable taxes and duties, if any.

(5) The DTH operator may specify a lock-in period not exceeding six months from the date of activation of the service for all the schemes for the customer premises equipment offered by it.

(6) For all schemes for the customer premises equipments offered by DTH operators, the charges:-

- (a) for installation of the customer premises equipment shall not exceed rupees three hundred and fifty;
- (b) for activation of the customer premises equipment shall not exceed rupees one hundred.

5. Refund on surrender of connection – (1) The DTH operator shall give to every subscriber an option to return the customer premises equipment in all schemes and for all types of the customer premises equipment:

Provided that there shall be no obligation on DTH operator to take back the customer premises equipment if it is tampered with or is not in a working condition at the time of its return.

(2) On return of the customer premises equipment by the subscriber, DTH operator shall refund,-

- (a) if the customer premises equipment has been acquired under the standard scheme, the total depreciated value of the said equipment;

Provided that if the subscriber discontinues DTH services during the lock-in-period and returns the customer premises equipment, DTH operator may deduct, from the amount paid by the subscriber, the depreciation charges for the entire lock-in-period.

- (b) if the customer premises equipment has been acquired under a rental scheme, the amount paid by the subscriber as the interest free refundable security deposit.

- (c) if the customer premises equipment has been acquired in a scheme other than the standard scheme and rental scheme, the amount paid by the subscriber for the customer premises equipment, after deducting the amount of depreciation applicable on such customer premises equipment under the standard scheme:

(3) The depreciation on the price of the customer premises equipment specified by the DTH operator under clause 4 shall be calculated using straight line method at the rate not exceeding 1.7 per cent for every completed calendar month or part thereof.

(4) The DTH operator shall designate one collection centre in every district headquarter for surrender of customer premises equipment.

(5) Every DTH operator shall provide a toll-free telephone number for registering the request of the subscriber for return of the customer premises equipment and shall display the details of such toll-free telephone number on its website.

(6) The DTH operator shall, on the request of the subscriber, collect the customer premises equipment from the premises of the subscriber and may deduct an amount not exceeding rupees three hundred as the collection charge from the amount refundable to the subscriber.

Provided that the DTH operator shall not charge any amount as collection charge from the subscriber if the subscriber deposits the customer premises equipment at the designated collection centre of DTH operator.

(7) The DTH operator shall not deduct any other charges by any other name from the amount refundable to the subscriber on return of the customer premises equipment.

(8) There shall be no obligation on the DTH operator to make any payment to the subscriber for the return of customer premises equipment after five years from the date of its purchase by the subscriber.

(9) Every DTH operator shall, within fifteen days of receipt of a request from the subscriber, collect the customer premises equipment from the premises of the subscriber.

(10) Every DTH operator shall, within fifteen days of the receipt of the customer premises equipment, ensure payment of the amount refundable to the subscriber.

6. Publication.--- (1) Every DTH operator shall publish on its website the details of all schemes for customer premises equipment along with their terms and conditions.

(2) Every DTH operator shall, before entering into a subscription agreement with the subscriber, explain to the subscriber the details of the schemes for customer premises equipment and obtain a declaration from the subscriber on the subscription agreement acknowledging that details of each of the schemes have been explained to him.

(3) Every DTH operator shall, on entering into a subscription agreement with the subscriber, provide to the subscriber, the details of the scheme opted by him, as specified in Schedule I to this order.

(4) Every DTH operator shall specify the details of the amount refundable to the subscriber on the return of the customer premises equipment as specified in Schedule II to this order and publish them on its website.

7. Repair and maintenance of the customer premises equipment.--- Every DTH operator shall, in the subscription agreement with the subscriber, provide the details of repair and maintenance services offered by it to the subscriber and the charges thereof, if any:

Provided that the DTH operator shall repair and maintain the customer premises equipment without any charge for a period of three years from the date of its activation.

Provided further that under the outright purchase or hire purchase scheme, after the expiry of the warranty period of the customer premises equipment, the DTH operator may charge an amount not exceeding rupees two hundred and fifty as visitation charge per complaint.

PART-III

MISCELLANEOUS

8. Reporting Requirement.--- Every DTH operator shall report to the Authority, within fifteen days of launch of any new scheme or any modification in the existing schemes, all details of the scheme along with its terms and conditions.

9. Power of Authority to intervene.--- The Authority may, by an order or a direction made or issued by it, intervene in order to ensure compliance of the provisions of this tariff order, or to protect the interests of the subscribers and the service providers.

SUDHIR GUPTA, Secy.
[ADVT.-III/4/Exty./142/15]

Note : The Explanatory Memorandum annexed to this order explains the objects and reasons of “The Telecommunication (Broadcasting and Cable) Services (Seventh) (The Direct to Home Broadcasting Services) Tariff Order, 2015 (2 of 2015)”.

Schedule I

Details of the Scheme for customer premises equipment to be provided to the subscribers

Name of the scheme			Signature of the subscriber	Signature of the DTH Operator/Authorised agent or franchisee of the DTH operator
Installation & activation charges (Rs.)	A			
Taxes, if any (Rs.)	B			
Charges towards CPE (Rs.)	C			
Charges towards bundled programme, if any (Rs.)	D			
Total charges paid by the subscriber (Rs.)	$=(A+B+C+D)$			
Lock-in period (Months)				
Make/Model/Sl. No/Year of manufacture of the STB offered as part of the CPE/...../...../.....			
Ownership of the entire CPE ¹ (excluding the viewing card)	Subscriber/ DTH operator (Tick the chosen option and strike out the other)			
Toll free No. for registration of requests for surrender of connection and availing the buy-back/refund				

¹ excluding the viewing card, ownership of the entire CPE should be either with the DTH operator or the subscriber.

Schedule II**Month wise refund Table**

(The table should specify the month by month refund amount till the time any refund is admissible and due to the subscriber as per the scheme applicable to him)

Month	Refund Amount (Rs.)	Month(To be mentioned)	Refund Amount (Rs.)
Last month of the Lock-in period .		--	
First Month after Lock-in period		--	
Second month after lock-in period		--	
--		--	
--		--	
--		--	
--		--	

Explanatory Memorandum

1. The Authority has instituted several measures, from time to time, to protect the interests of consumers, facilitate availability of broadcasting and cable television services at affordable prices while ensuring that the Quality of Service being provided to consumers is in accordance with prescribed norms.
2. The Authority has noted that a DTH subscriber gets tied down to an operator once he is subscribed to that service provider. This is because generally, the consumer premises equipment (CPE) of one operator is incompatible with network of another operator/platform. Therefore, if a subscriber wishes to migrate to another operator/platform, he has to again procure a new CPE that is compatible with the network that he wishes to migrate to and the existing CPE is of no use to him. The Authority has also observed that there is a lack of transparency in various schemes offered by operators in the market and the charges levied on the subscriber. The Authority believes that a subscriber must be aware of all the terms and conditions of various schemes and the charges levied therein by the DTH operators. This empowers him to choose his platform/operator for reception of TV signals and also have the flexibility to migrate between operators/platforms without being tied down to a single operator/platform.
3. To address all these issues, there needs to be a mechanism wherein the subscriber has the option to return the earlier CPE back to the erstwhile operator and claim an appropriate refund/payback. This can partially offset the cost of the new CPE that needs to be acquired by him. The erstwhile operator can also reuse this returned CPE in his network. A framework for commercial interoperability enables an effective mechanism to be put in place to achieve this objective. Commercial interoperability is also expected to promote fair competition and discourage monopolistic practices among DTH operators thereby enabling orderly growth of the sector. Given this background and the objective, the Authority has decided to notify this Tariff Order on commercial interoperability of CPEs for DTH services enabling subscriber to chose operator/platform of his choice and enhancing transparency of charges levied.
4. Earlier, a Tariff Order (TO) namely the Telecommunication (Broadcasting and Cable) Services (Sixth) (The Direct-to-Home Broadcasting Services) Tariff Order, 2013 (No. 2 of 2013) was notified by the Authority. The intent of this TO was, amongst others, to provide an easy exit option to subscribers and, at the same time, to protect the interests of the service providers. The said TO, inter-alia, prescribed standard tariff packages for CPEs, to be offered mandatorily by all DTH operators. However, this TO was challenged by a few of DTH operators in the Hon'ble Telecom Disputes Settlement Appellate Tribunal (TDSAT). The Hon'ble TDSAT through its order dated 1st October 2014, while maintaining that TRAI has jurisdiction under section 11 of the TRAI Act to regulate the tariff of the STB along with other elements of CPE, set aside the said TO. The operative part of the said order states as under:

“.....we find that some elements of cost have not been taken into account and issues raised by the appellants have not been fully addressed by the respondent while passing the impugned tariff order and the same is, therefore, not tenable. The impugned tariff order is accordingly set aside. However, we make it clear that it will be open to the respondent-TRAI to issue a fresh tariff order after taking into consideration the inputs provided by the appellants and addressing the issues raised by them.”

5. In the judgment of 1st October, 2014, Hon’ble TDSAT has stated that, in its view, the following issues, raised by the appellants in their appeals, have not been satisfactorily addressed by TRAI:
 - (a) Certain important elements of costs of the consumer-premises-equipment (CPE) such as antenna, LNBF, viewing card and connectors, and factors such as foreign exchange rate variations and custom duty have not been taken into account by TRAI in the TO;
 - (b) TRAI has not considered the ‘modicum of profit’ to the operator over the procurement cost of the CPE while making it available to its subscribers;
 - (c) Aspect of financing of the subsidy, which the operators give on the price of STB and is required to be recovered from subscribers, has not been considered by TRAI in its Tariff order;
 - (d) In the Tariff Order there is no protection to the appellants (DTH operators) in the event a customer defaults before paying off all the instalments;
6. Subsequently, through an order dated 24th October 2014, TRAI sought the following information from all the pay DTH operators:
 - (a) Details of various schemes regarding offering CPEs by an operator to its subscribers;
 - (b) Terms and conditions associated with the schemes, referred to above, and the manner of communicating these terms and conditions to the subscribers;
 - (c) Costs of various elements of CPE offered by the operator to its subscribers;
 - (d) Profit margins over the input cost of the CPE; and details of subsidy given, method of recovery of the subsidy, inbuilt protection against defaulting subscribers with respects to CPEs etc.
7. The information obtained from the operators and all other relevant aspects were analysed. The Authority prepared a Draft Tariff Order (hereinafter referred to as draft TO) which was uploaded on TRAI’s website on 27th Feb 2015 for consultation with the stakeholders. The stakeholders were given an opportunity to put forth their comments/views by 13th Mar 2015. This date was extended by the Authority up to 19th Mar 2015 on requests from the stakeholders. In response, 11 stakeholders offered their comments/views. Taking into account these comments/views and analysis of the relevant issues, the Authority has notified this TO.
8. This Tariff Order intends to ensure effective commercial interoperability as well as suitably address the observations of Hon’ble TDSAT.
9. The salient features of the T.O are given below :-
 - a. DTH operators shall declare the price of all types of brand new CPEs offered by them along with installation and activation charges and the applicable taxes and duties, if any, to be levied on the subscriber towards the CPE.
 - b. DTH operators shall offer an outright purchase scheme called the Standard Scheme for new CPE, for each type of the brand new CPE, giving details of all the charges viz price of CPE, installation and activation charges, along with applicable taxes and duties.
 - c. Similarly, DTH operators intending to give refurbished CPEs to the subscribers shall also give the details of all the charges as above in respect of each type of refurbished CPE and offer a similar scheme called the Standard Scheme for refurbished CPE for each type of refurbished CPE.

- d. Standard Schemes shall be stand-alone schemes for CPEs and shall not have any programmes (channels or bouquets of channels) bundled with them.
 - e. There shall be a buy-back/refund mechanism built into every scheme offered by the DTH operators.
 - f. Standard Schemes shall be mandatorily offered **in addition to any other schemes** that the DTH operators may offer for CPEs including bundled scheme(s) if any.
 - g. DTH operators shall provide for an inbuilt buy-back/refund mechanism for **all** the schemes offered, including the bundled scheme(s), as also for all types of CPE. The rationale for the buyback/refund mechanism shall be governed by the rationale prescribed in the Standard Scheme for that type of CPE. However, in case of rental schemes, the only refund to the subscriber shall be the one-time interest free security deposit paid by him while enrolling into such a scheme.
 - h. DTH operators shall furnish details of all the schemes for CPEs offered by them prominently on their websites. These details shall also be made available to a subscriber at the time of registration.
10. The analysis of various issues raised by the stakeholders during the consultation process is dealt with in the succeeding paragraphs.

Analysis of Issues

Jurisdiction of TRAI to regulate the price of CPEs

Stakeholder comments

11. The DTH association as well as some DTH operators have questioned the jurisdiction of TRAI to fix the tariff of CPEs. The DTH association has stated that the TRAI Act does not confer the power to fix retail rates of the goods to be supplied for accessing the services like broadcasting/DTH/telecom. .

Analysis

12. CPE and the programming service being provided by DTH operators cannot be viewed in isolation from each other. It is only together that any effective service can be rendered to a subscriber. Moreover, due to variegated technologies deployed by different operators, a consumer desiring services of a particular operator will need to get a CPE from that operator. Therefore, CPE forms an integral part of the services provided by the operator which is a licensed activity.
13. As mentioned in para 4 above, TRAI had earlier issued TO namely the Telecommunication (Broadcasting and Cable) Services (Sixth)(The Direct to Home Broadcasting Services)Tariff Order,2013 (No. 2 of 2013) which was challenged in Hon'ble TDSAT by some DTH operators. The appellants while questioning the said TO, had also challenged the jurisdiction of TRAI to regulate the price of CPE. The Hon'ble TDSAT in its order dated 1st October 2014, while setting aside the said TO maintained that TRAI has jurisdiction under Sec 11 of the TRAI Act to regulate the tariff of the STB along with other elements of CPE. The relevant portions of the judgment are introduced below:

“-----There being no technical operability between STBs provided by different service providers, the same has to be compulsorily taken from the DTH operator as part of the DTH service and is therefore part and parcel of the service provided by the DTH operator. That being the case, the respondent-TRAI has jurisdiction of the TRAI Act to regulate the tariff of the same alongwith other elements of the CPE.”

“-----However, we make it clear that it will be open to the respondent-TRAI to issue a fresh tariff order after taking into consideration the inputs provided by the appellants and addressing the issues raised by them.”

14. In view of the above, the issue of the Authority's jurisdiction to regulate the price of the CPE has been settled and the notification of this TO by the Authority is therefore in order.

Level playing field with other platforms.

Stakeholder comments

15. The DTH association and some DTH operators have stated that the DTH segment is entirely regulated while the Digital Cable is entirely unregulated resulting in the absence of a level playing field among similar service providers.

Analysis

16. The Authority has laid down the regulatory framework for **both** the DTH as well as Digital Addressable Cable TV Systems (DAS). In fact, the tariff order is common for all digital addressable systems including DTH services. As far as the aspect of commercial interoperability is concerned, the Tariff Order namely - The Telecommunication (Broadcasting and Cable) Services (Fifth) (Digital Addressable Cable TV Systems) Tariff Order, 2013 is already in place for DAS.

Price of CPE

Standard Scheme

17. In the draft TO, no pre-determined prices were assigned by TRAI to CPEs that are offered by DTH operators. It was left to the service providers to specify the price after keeping an appropriate modicum of profit as per their business plan. It further provided that the DTH operators shall offer a Standard Scheme for each type of new CPE offered clearly specifying the CPE price, also indicating, separately, the charges for installation and activation and the applicable taxes and duties if any.

Schemes other than Standard Scheme

18. In the draft TO, it was provided that in schemes other than the standard one, the operator shall clearly specify the charges being levied towards the CPE and programmes charges shall be specified separately. Moreover, if the subscriber, having a particular type of CPE, wants to surrender the connection and return the CPE, then the amount of refund shall be arrived at by considering the price of same type of CPE, specified under the Standard Scheme.

Stakeholder comments

19. DTH operators have contended that TRAI has failed to consider certain cost elements like CPE refurbishment and call center costs etc. Further, cost of certain CPE elements which cannot be reused once installed, have also been suggested for deduction from the refund amount. It was also averred by them that there should be no compulsion on them to offer a Standard Scheme as this will interfere with their existing service based business models where no amount is recovered towards CPE but depend upon long term association of a service provider with the subscriber.

Analysis

20. As per the information submitted by the DTH operators, the expenditure incurred by them for procuring a CPE varies from Rs. 2,582 to Rs. 3,252 and the total customer acquisition cost (including CPE cost, dealer/distributor margin, installation charges, secondary freight, Service Tax, Finance Charges etc.) varies from Rs. 3,557 to Rs. 4,605. It is observed from the details provided that costs of different elements of CPEs and also the various charges levied for providing CPE has marked variation from one operator to another and even for the same operator from one scheme to another. Moreover, certain elements of CPEs are imported and, thus, the price of the CPE would vary with a variation in the foreign exchange rates. Therefore, the Authority has decided to leave the pricing of the CPEs for new as well as refurbished varieties to the DTH operators. DTH operators are at liberty to price the CPEs within their schemes while taking into consideration

the various aspects of costs and an appropriate modicum of profit. DTH operators are free to offer other schemes also wherein they may specify different prices for the CPEs. Therefore in order to ensure that the prices of CPEs declared in other schemes are not skewed, the Authority has also decided that the price of CPEs specified in the Standard Schemes shall not be more than two times the lowest declared price of that type of CPE in any of the schemes offered by the DTH operator.

Installation and activation charges

21. At the time of providing a new connection, DTH operators incur certain expenditure to install the CPE at the subscriber premises and activate the subscribed services. The costs involved for carrying out installation and activation of a new connection are – (i) transportation cost of CPE and the installation team and (ii) wages for the team which carries out the said job. Generally, a team of two skilled workers is required for carrying out installation and activation. As per the Order dated 29.9.2014 of the Office of the Chief Labour Commissioner (C) under the Ministry of Labour and Employment, GOI, the minimum wages for a skilled worker, as applicable w.e.f. 1.10.2014, varies from Rs. 312 to Rs. 404 per day, depending upon the area. Accordingly, the average minimum wage is Rs. 358 per day. Considering that one team can install, on an average, 3 connections in a day and transportation cost is say Rs. 200, the average installation cost comes out to be roughly Rs. 300 per connection. This is within the broad range of values as reported by three DTH operators in response to the TRAI order dated 24th October 2014. These three DTH operators have quoted installation charges in the range of Rs.250 to Rs.375. The others have not reported the same explicitly.
22. In addition, activation charges reported by operators vary widely from scheme to scheme and operator to operator. In some cases activation charges are NIL but for others it may go up to Rs.1600. The activation basically refers to creation/configuration of subscription details in the operator's system. Therefore, it stands to reason that the costs of activation should be more or less the same across various schemes and operators. It would, therefore, seem that the activation charges reported/levied by various operators do not actually represent costs incurred on activation but involve some extraneous considerations. The activation cost should actually be a nominal amount of say Rs. 50 or so to an operator.
23. Based on the above, it was proposed in the draft TO, to cap the combined charges for installation and activation at Rs.350. For clarity and ease in buy-back/refund amount calculations, it was further proposed that DTH operators should indicate any such charges separately in all their offered schemes. It was also envisaged that these caps may be reviewed by the Authority as and when warranted.

Stakeholder comments

24. DTH operators' association and some DTH operators have stated that the assumptions of TRAI in calculation of installation /activation charges also need to cater for factors such as skill set of the installation engineers, transportation etc. And, as these would vary amongst operators, the charges should remain uncapped. A DTH operator has submitted that the cap may be stipulated only on outright purchase schemes.
25. A federation of cable operators has suggested that there should be no activation charges, and only installation charges should be levied on the subscriber. One consumer organisation has submitted that no rental/installation/activation charges should be permitted.

Analysis

26. In calculating the quantum of installation charges, the Authority has taken into account the standard prevailing rates for skilled technicians. It has also taken into account an appropriate number of technicians to carry out the installation activity. While there may be minor variations in the installation cost depending upon the type of dwelling units and the distances to be traversed, the aggregated cost for a team per installation shall even out when averaged out over a period. In regards to activation charges it may be noted that activation of the STB is done by command from SMS. Initially the details of the subscriber particulars along with choice of the channels have to be filled in the system. It is simple process not taking much time. Considering that such operations have to be done by trained staff, and not many activations happen every day, the cost of real

activation activity is a minimal. However, considering the continued need of trained staff, the one-time activation cost at the most may be capped at Rs. 100 to an operator.

27. Keeping in view the stakeholders comments and the analysis above, the Authority is of the opinion that, the installation and activation charges should be capped at Rs. 350 and Rs. 100 respectively with a provision to review these charges as and when warranted. Accordingly, the Authority has presently decided to cap at Rs. 450, the consolidated charges on installation and activation. These charges shall be uniform for all the schemes being offered by DTH operators.

Lock-in period

28. Having chosen to avail DTH services of a particular operator a subscriber should be able to migrate to another operator if he wishes to do so for any reason. However, for a subscriber to make an informed decision regarding migration, he should experience the services of the operator for an adequate time period. However, if this lock-in period is too long, it would effectively deny the benefit of commercial interoperability to subscribers. In the draft TO, a lock-in period of a maximum of 3 months was proposed for all schemes.
29. Accordingly, in all schemes where the CPE is offered on a standalone basis, it was proposed in the draft TO that, if a subscriber surrenders his connection before the specified lock-in period has elapsed, the DTH operator need not refund the charges attributable towards CPE, for the lock-in period duration. Similarly, in case of bundled schemes, charges attributable to the CPE and the bundled programmes need not be refunded by the operator if the connection is surrendered within the lock-in period. The refund calculation mechanism in case a subscriber surrenders his connection during the lock-in period, was explained through Examples given in Annexure-A to the draft TO.

Stakeholder comments

30. The association of DTH operators has contended that the operators can recover the costs towards subsidy, distribution margins etc only if the subscriber stays on the platform for 3-4 years. A lock-in period of less than 12 months is against the interests of the DTH industry.
31. The DTH operators have in general expressed disagreement with the proposed lock-in period of 3 months. They have suggested a lock-in period in the range of 6-12 months.

Analysis

32. DTH operators and their association have brought out that CPEs are provided to subscribers at highly subsidized rates. To recover their costs, the present business models are based on a long term engagement with the subscribers. They have demanded that the lock-in period be in the range of 6-12 months. The Authority is of the view that, while the interests of subscribers are to be safeguarded, the concerns of DTH operators also need to be addressed. In order to strike a judicious balance between the two, the Authority has decided to specify a lock-in period of six months. This will enable a subscriber to experience the service of an operator for a reasonable period before taking an informed decision regarding migration, while at the same time, afford a reasonable time for the operator to make up for a service lapse, if any. The mechanism for calculation of refund, in case a subscriber surrenders his connection within the lock-in period, has been explained through Examples given in Annexure-A to this TO.

Rate of depreciation

33. As per the Annual Reports⁴ of the respective DTH operators, the declared useful life of CPE taken by DTH operators ranges from 5 years to 7 years except for one operator who has taken it as 3 years. Therefore, in the draft TO, the useful life of CPEs for the purpose of calculation of depreciation was taken as 5 years. Taking the useful lifetime as 5 years and using the straight line method for calculating depreciation, annual rate of depreciation works out to be 20%. Accordingly, in the draft TO, the rate of depreciation was proposed to be taken as 1.7% for every completed calendar month (or a part thereof) for the standard scheme. It was further

⁴ Source: Annual Reports of respective DTH operators- Operator 1 – 5 to 6 years. (FY 2013-14), Operator 2 – 5 years (FY 2013-14), Operator 3 – 3 years (FY 2013-14), Operator 4- 5years (FY 2012-13), Operator 5- 7 years (FY 2012-13), Operator 6- 5 years (FY 2012-13).

clarified in the draft TO, that there will be no refund on account of charges paid by the subscriber towards CPE after a period of 5 years has elapsed.

34. In order to ensure that all the other schemes are not rendered illusory to the subscribers, in the draft TO, it was proposed that the refund/buy-back mechanism in all other schemes offered by the DTH operators shall be governed by the rationale of the refund/buy-back mechanism as proposed in the Standard Scheme for the corresponding type of CPE. This, in effect, meant that the rate of depreciation applicable for all schemes shall be the same i.e. 1.7% for every completed month (or a part thereof) on the price of the CPE indicated by the DTH operator offered under the standard scheme.

Stakeholder comments

35. A DTH operator has dissented that the proposed depreciation period cannot be fixed at 5 years and also suggested that the depreciation of CPE as goods should be based on the periods prescribed under accounting rules followed by different companies regarding the depreciation and amortization of assets.

Analysis

36. The rate of depreciation (1.7% per month or a part thereof) for the CPEs that was proposed in the draft TO was based on the lifetime declared by the DTH operators for the CPEs in their annual reports. Moreover, the proposed life of CPE is broadly in consonance with the standard life for IT equipment of similar type. The depreciation method used for such equipment is based on straight-line method. Therefore, the Authority has decided to retain the straight-line method for depreciation of the CPEs @ not exceeding 1.7% per calendar month or a part thereof.

Repair and maintenance of CPE

37. In the draft TO, it was envisaged that the operator is responsible for repair and maintenance of CPE till the time any refund is due to the subscriber. And, the mechanism for repair and maintenance and charges thereof, if any, thereafter shall be clearly specified by the operator at the time of providing the connection.
38. It was also prescribed in the draft TO, that it is up to the DTH operator to either carry out the repair/maintenance at the subscriber premises or at its own service centre. However, in case the DTH operator carries out repair and maintenance at his own service centre, the to and fro transportation charges including visiting charges of its personnel shall be borne entirely by the operator. And, in either case, the DTH operator shall not charge anything extra beyond the charges specified in the offered schemes.

Stakeholder comments

39. DTH operators' association and some operators have brought out that faults in CPE may develop due to multiple factors. All these factors need not necessarily be attributable to the service provider alone. Costs towards service visits to clear the faults either by the operator or a third party technician have to be borne by the operator. In addition to the visitation charges, there might also be a cost for components.
40. Most operators have voiced reservations against the proposed five year free maintenance period. It has also been requested by an operator that, should such a long free maintenance arrangement be envisaged, then it should not exceed 3 years. And, post-expiry of the free maintenance period, the extended maintenance arrangement should be as per the customer's choice.
41. An association of cable operators has suggested that, in the warranty, the life of the outdoor equipment must be specified separately from the life of the STB. Free maintenance/ replacement facility within the warranty period must be given without any delay.
42. A consumer organisation has submitted that all maintenance/ replacement/upgradation should be done by the service provider without any charge to the consumer. Similarly, an individual has suggested that repair and

maintenance charges for CPE as well as any other charges like visit charges, spares/equipment replacement charges should not be levied on the subscriber for five years.

Analysis

43. The CPE for DTH services consists of the STB with its remote control, Low Noise Block Converter with Feedhorn (LNBF), Cables, Connectors, and the dish antenna. The last three components are passive and, hence are not subjected to the vagaries of power supply fluctuations. The STB and the LNBF are low power active equipments that are sufficiently robust to overcome the variations if any in the power supply. It goes without saying that the DTH operators have to factor in such requirements while sourcing the equipment so that it is capable of operating in Indian conditions. Moreover, the DTH operators have to ensure that the equipment meets BIS standards.
44. Most DTH operators have themselves declared that the life of CPEs (both outdoor and indoor equipment) under normal use to be five years. It is a logical expectation that CPEs would have on an average trouble free life of at least three years. Therefore, the Authority has decided that the DTH operators shall maintain a CPE for three years without any cost to the subscriber. However, beyond the warranty period, in case of outright and hire purchase schemes, the operator can charge a visitation fee of not more than Rs. 250 per complaint with a provision that the Authority may review this fee as and when warranted. The mechanism and charges for repair and maintenance of CPEs, after three years, shall be clearly specified by the DTH operator at the time of providing the connection and shall also be mentioned in the subscriber agreement and also provided in Schedule I.

Buy-back/refund option can only be availed for CPEs in a working condition

45. It was proposed in the draft TO, that, to avail the benefits of buy-back /refund option and receive a refund towards CPE on surrender of the connection, a subscriber needs to ensure that the CPE returned has not been tampered with and is in a working condition.

Stakeholder comments

46. A DTH operator has brought out that in case a customer churns and returns the CPE in a partially working condition, or any part is found to be damaged, then there may be a practical difficulty in ascertaining the amount of buyback and will result in numerous consumer disputes.

Analysis

47. The Authority has mandated refund/buyback in all the schemes that shall be offered by the DTH operator. It is therefore expected that the DTH operators will refurbish the returned CPEs and redeploy the same for acquiring new customers. It is imperative that the CPEs returned are in working condition and have not been tampered with by the subscribers. Therefore, the Authority has decided that for subscribers to avail the benefits of refund/buyback option, they shall ensure that the CPEs being returned are not tampered with and are in working condition.

Buy-back/refund mechanism

Standard Scheme

48. The installation and activation charges levied by a DTH operator are one-time charges for costs that the operator bears at the time of providing a new connection. Therefore, in the draft TO, it was proposed that these charges need not be refunded at the time of surrender of the connection. A similar proposition was made in respect of taxes and duties, if any, pertaining to the CPE. In the draft TO, it was also prescribed that an operator shall not levy any other charges such as porting charge, exit charge or any other charge by any other name. It was further proposed that, the amount of refund, at the time a subscriber surrenders his connection, shall be the total depreciated value of the CPE calculated up to that point in time. To illustrate the computation of the refund amount, an Example (Example 1) was given in Annexure-A of the draft TO.

Schemes other than Standard Scheme

49. In the draft TO, it was also proposed that the buy-back/refund for CPEs in any scheme other than the Standard Scheme shall also be governed by the rationale in the buy-back/refund mechanism prescribed in the standard scheme for the corresponding type of CPE. It was also proposed that in case of bundled schemes, charges towards both, the CPE and the programmes must be specified separately. It was further prescribed that the refund amount for charges levied towards CPE, at the time of surrender of connection, shall be equal to the difference between total charges that have been paid by the subscriber, towards the CPE (excluding installation and activation charges and taxes and duties if any levied on the subscriber), and the amount by which the CPE of that type would get depreciated, under its standard scheme, at the same point in time. And, in case, the difference is zero or negative, no refund/payment shall be made by either party. Further, it was also clarified that, no refund on account of CPE shall be made by the DTH operator to the subscriber if a period of 5 years has elapsed since the date of activation of the connection in schemes other than rental schemes. To illustrate the computation of the refund amount, an example (Example 2) was given in Annexure-A of the draft TO.

Stakeholder comments

50. The DTH association has averred that the Authority has not taken into consideration the fact that in case of buyback and refund provision of the CPE there will be a double taxation burden on operators without any revenue accruing due to it.
51. The DTH association and some of the DTH operators have stated that for refurbished CPEs, the Authority has not taken into consideration the refurbishing cost of CPEs which will not be less than Rs 500-600 per CPE. They further stated that besides this cost, the cost of providing new remote, antenna, cables, connectors and other consumables and loss on account of dealer and distributor commission has also not been factored in. The DTH association has also expressed its apprehension that dealers will not promote refurbished CPEs if the margin is reduced and also that such schemes might lead to unethical and illegal practices across intermediate dealers and distributors. In this context, they have also opined that DTH operators will not be able to redeploy/sell returned CPEs to any new subscriber.
52. One of the DTH operators has submitted that the recovery from the subscriber will be less in the case of refurbished CPEs while the consumer acquisition cost will remain the same resulting in additional losses.

Analysis

53. The Authority has decided to leave pricing of the CPEs for new as well as refurbished varieties to the discretion of DTH operators. DTH operators are at liberty to price the CPEs within their schemes while taking into consideration various aspects of the costs.
54. The guaranteed quality of the service mandated as per the regulations is to be delivered by the DTH operators to the satisfaction of the subscribers, with both new and refurbished CPEs alike. With refurbished CPEs lowering the entry cost barrier, more subscribers are likely to avail DTH services. DTH services will now be able to better attract diverse market segments.
55. Therefore, the Authority has thus decided to retain the provisions of the draft TO as stated in paras 48 and 49 above. As far as issues raised by stakeholders about taxation are concerned, the applicable tax laws in force that govern such transactions shall apply.
56. To illustrate the computation of the refund amount, examples (Examples 1 and 2) have been given in Annexure-A of this TO.

Bundled schemes

57. DTH operators offer different bundled schemes where the CPE along with programmes (package/channels) is offered in bundled form.

58. The draft TO have proposed that appropriate refund both for the CPE and bundled programmes shall be made by the operator in case of surrender of connection before the specified period of bundling has elapsed. It was also proposed that as far as the refund/ buy-back for CPE is concerned, the same rationale as in case of Standard schemes explained above, is to be adopted i.e. the amount of refund, at the time when a subscriber surrenders his connection, shall be equal to the difference between total charges that have been paid by the subscriber, towards the CPE (excluding installation and activation charges and taxes and duties if any levied on the subscriber), and the amount by which the CPE of that type would have got depreciated, under its standard scheme, at the time of surrender of connection.
59. DTH operators in bundled schemes offer programmes at rates that are discounted as compared to the rates of the same programmes when offered independent of bundling. Subscribers opt for such schemes knowing in advance that the rates for programmes in bundled schemes are valid only when there is a commitment from them to avail the services for a certain minimum specified period. Therefore it was prescribed in the draft TO that, in case, a subscriber surrenders his connection before the said minimum specified period, the refund towards programmes in the bundled schemes should be calculated by deducting an amount, equal to the average monthly charge towards programmes in the bundled schemes for an additional month beyond the actual number of completed calendar months or a part thereof, for which the subscriber availed the services, from the total charges specified for the programmes in the bundled scheme. To illustrate the computation of the refund amount, an example (Example 3) was given in Annexure-A of the draft TO.
60. It is imperative that in case of bundled schemes, the pricing of CPEs is not skewed in such a manner that the subscriber gets no refund in case of an early surrender of connection and is in effect unable to utilize the benefits of commercial interoperability. For example, such a situation can arise if the charges towards CPE in a bundled scheme are kept unrealistically low. To preclude such a situation, DTH operators were mandated in the draft TO, to specify the charges and terms and conditions for the CPE separately. Draft TO also mandated that the DTH operators shall also offer independent schemes for CPEs at the same charges and terms and conditions that they had specified for the same type of CPEs in their bundled schemes.

Stakeholder comments.

61. One DTH operator has suggested that the programming cost in a bundled offering should be kept out of the purview of the buyback/refund as it will curb the DTH operator's freedom of pricing at retail level. They will therefore be forced to reduce the discounts offered to the customers. This in effect will adversely affect customers.
62. A cable operator's association has suggested that the bundled charge must be clearly specified giving breakdown of costs of the STB and the bundled content.

Analysis

63. Bundled schemes are opted for by the subscribers knowing fully well that the charges and the terms and conditions are applicable only in case there is a commitment from the subscriber to stay in the scheme for a minimum period that is specified. Therefore the Authority has decided that the DTH operators shall be under no obligation to refund the charges toward the programmes in bundled schemes, to a subscriber who surrenders the connection before expiry of specified period of bundled programmes. However the Authority has decided to retain the provisions of the draft TO regarding refund towards CPE.
64. To illustrate the computation of the refund amount, an example (Example 3) has been given in Annexure-A of this TO.

Rental Schemes

65. The Authority has decided that for the rental schemes, DTH operators shall specify the interest-free refundable security deposit that is to be deposited by the subscriber while enrolling into a rental scheme, for each type of customer premises equipment being offered by them, along with uniform one-time, non-refundable

installation and activation charges. DTH operators shall also specify the monthly rental charges for each type of consumer premises equipment offered by them. The monthly rental charges shall not be varied during the currency of the rental schemes. Also, the DTH operators shall not levy any other charges on the subscriber during the currency of the rental schemes opted for by the subscriber. The standard lock-in period of six months as specified for other schemes shall also apply to the rental schemes. On surrender of connection, the security deposit shall be refunded to the subscriber. Collection charges of Rs. 300 may be deducted from the refund amount if applicable.

66. To illustrate the computation of the refund amount, an example (Example 4) has been given in Annexure-A of this TO.

Applicability of provisions of TO to all types of CPE

67. So far, the tariff orders prescribing commercial interoperability covered only those subscribers having CPEs with plain vanilla STBs. The percentage of subscribers having a plain vanilla STB as a part of their CPE is around 90% for a majority of operators (with approx. 67% for only one operator). Presently, DTH operators offer a wide variety of STBs like SD, SD with DVR, HD and HD with DVR. Due to continuous advancements in technology, more STB varieties may be introduced in future. Also, some DTH operators do not offer plain vanilla STBs. As, in the draft TO, pricing and packaging of all types of CPEs was proposed to be left to the DTH operators, its provisions were proposed to be made applicable to all types of CPEs.

Stakeholder comments

68. DTH association and some operators have averred that in the proposed draft TO, HD STBs have been included despite the fact that the HD services till date are under forbearance. They have further stated that till release of the draft TO, the Authority has considered all applicable criteria to be for a vanilla STB along with its CPE without any reference to HD CPE.

Analysis

69. One of the prime objectives of this TO is to give the subscriber the flexibility to migrate between operators or platforms in case he wishes to, for any reason. There can be no case to deny this flexibility to the subscriber who opts for a HD CPE or for that matter, any other type of CPE. Moreover, the HD CPEs are presently used for reception of both HD as well as SD content. The deployment of HD CPEs has been rising steadily. Further, the Authority has decided to leave the pricing of the all types of CPEs, for new as well as the refurbished varieties, to the discretion of the DTH operators. DTH operators are at liberty to price all types of CPEs within their schemes while taking into consideration the various aspects of the costs. Therefore the Authority has decided that the provisions of this TO shall be applicable to all types of CPEs.

Options regarding surrender of CPEs

70. In the draft TO, it was proposed that the following two options shall be offered by DTH operators to their subscribers for surrender of the CPEs and it would be up to the subscriber to avail either of these options:
- (i) The subscriber can surrender the CPE and obtain the refund at his premises. In this case, the operator shall arrange for the same and can deduct a maximum of Rs. 150 on account of CPE collection charges. The quantum of this charge may be reviewed by the Authority from time to time.
 - (ii) The subscriber can himself deposit the CPE and obtain the refund at designated centre(s) of the DTH operator. Accordingly, the DTH operators shall ensure that there is at least one such conveniently located centre preferably within every city, and, in any case, in every district headquarter.

Stakeholder comments

71. Some DTH operators have suggested that the CPE collection charges should not be less than Rs 350 to Rs 450 as similar to installation, collection of CPE would include de-installation cost, delinking cost from the system and transportation.

72. Some DTH operators have also pointed out that setting up of collection centres would be at an additional cost to the DTH operators. Hence, a certain minimum charge towards should be allowed for deduction from the refund amount.

Analysis

73. The Authority is of the view that for CPE collection includes de-installation, packing, transportation and carriage back to the DTH operator. De-installation also requires skilled technicians to ensure that equipment is not damaged during the process. Though the time required to de-install will be less than the time required to install the CPE. The process of installation and de-installation are quite similar. Moreover, keeping in view the comments of stakeholders, the Authority has decided to fix collection charges at Rs. 300 for the present with a provision to review the collection charges as and when warranted.

DTH operator to specify toll-free number for surrender of connection

74. To ensure that the consumer is able to avail the benefit of commercial interoperability in a convenient manner, in the draft TO, operators were mandated to specify and widely publicise (on its website, barker channel and subscriber agreement form) a toll-free number on which the subscribers can register their request for surrender of their connections. And, the number may be the same as the toll-free number that a DTH operator specifies as mandated under the Direct to Home Broadcasting Services (Standards of Quality of Service and Redressal of Grievances) Regulation, 2007 (8 of 2007).

Analysis

75. None of the stakeholders have offered any comment on this issue. Therefore, the Authority has decided to retain the proposed provision of the draft TO in the present TO.

Time limit to settle buy-back /refund claims of the subscribers

76. It is expected that operators will devise suitable mechanisms to settle refund/buy-back claims of subscribers who wish to avail the benefit of commercial interoperability. However, a reasonable time frame needs to be allowed to DTH operators. Accordingly, in the draft TO, it was proposed that every DTH operator shall, within fifteen days of receipt of such a request from the subscriber collect the CPE from the premises of the subscriber. And, as regards payback of refund amount, it was proposed that every DTH operator shall ensure payment of the refund amount at the premises of the subscriber within seven days of receipt of the CPE at the designated centre.

Stakeholder comments

77. A DTH operator has submitted that seven days is too short a period in view of the refund process and even the QoS regulations provide for a longer period for refund and billing related issues. Another DTH operator has contended that there is no need to mandate DTH operators to make collection centres at each district HQ.

Analysis

78. The provision in the QoS regulations pertains to settlement of billing related disputes. The Authority is of the view that the processing of refund does not require any dispute settlement and is a rather straightforward process once the CPE has been returned to the DTH operator. The establishment of collection centres at every district HQ shall enable quick and convenient collection of the CPEs. Therefore, the Authority has decided that all operators shall establish a collection center at least in each district HQ and preferably in each city. It is further mandated in the TO that, the DTH operator shall, within fifteen days of receipt of such a request from a subscriber collect the CPE from the subscriber's premises. And, as regards payback of refund amount, every DTH operator shall ensure that the payment of the refund amount at the premises of the subscriber is completed within fifteen days of receipt of the CPE at the designated centre.

Terms and conditions to be clearly spelt out in the offer/ subscriber agreement form

79. As per the draft TO, every DTH operator shall publish in an unambiguous and clear manner on its website, details of all its schemes for CPEs along with the corresponding terms and conditions. Further, DTH operators shall also ensure that, before entering into a subscription agreement with the subscriber, details of all its schemes for acquisition of CPE are explained to the subscriber. Accordingly, it was also mandated that DTH operators shall take a declaration from the subscribers on the subscription agreement, acknowledging that details of each of the offered schemes have been explained to them. DTH operators were also mandated to ensure that, while entering into a subscription agreement, the operator provides to the subscriber all details pertaining to the scheme opted for, as specified in Schedule I of the draft TO. And, the DTH operators shall also display the refund tables alongwith the corresponding schemes on their websites.

Analysis

80. None of the stakeholders have offered their comments on this issue. The Authority has decided to retain the provisions of the draft TO in the present TO.

No other charges to be levied by operators

81. In the draft TO, the pricing of CPEs was proposed to be left to the DTH operators. Moreover, since, as per the present regulatory regime, the pricing and packaging of channels is also to be done by DTH operators only, subject to certain conditions that link the relative pricing between bouquet rate and a-la-carte rate of channels ('twin conditions'). DTH operators are also allowed to prescribe a minimum monthly subscription charge up to Rs. 150 (excluding taxes) for availing their services. Therefore, in the draft TO, it was proposed that no other charges, by any name, other than installation and activation charges, taxes and duties can be levied on the subscriber towards CPE.

Stakeholder comments

82. Some DTH operators have contended that TRAI has failed to consider certain elements of the CPE which cannot be reused once installed and suggested that costs associated with these elements (approx Rs. 550) should be deductible from the refund amount. They have further stated that, additional costs that will be incurred due to refurbishment, call center support etc also need to be factored into the calculation.

Analysis

83. The Authority has decided to leave the pricing of the CPEs for the new as well as refurbished varieties to the discretion of the DTH operators. DTH operators are at liberty to price the CPEs within their schemes while taking into consideration the various aspects of the costs. Therefore the Authority has decided that no other charges by any name, other than installation and activation charges, taxes and duties levied on the subscriber towards CPE, CPE collection charges (where applicable), bundled programme charges, charges towards CPE rental charges, charges for hire-purchase, charges for outright purchase and repair & maintenance charges (wherever applicable) shall be levied by DTH operators under any scheme offered by them.

Reporting requirements

84. In order to monitor compliance of the provisions of this TO, certain reporting requirements were also prescribed in the draft TO.

Stakeholder comments

85. One of the DTH operators has suggested that the present practice of quarterly PMRs should continue. Some other operators have submitted that the reporting requirement should be made quarterly instead of 15 days.

Analysis

86. The reporting requirements have been prescribed to ensure effective monitoring and compliance with the provisions of this TO. The report has to be submitted within 15 days from the date of launch of any new

scheme for CPE. Therefore, a quarterly reporting is too infrequent to effectively gauge and monitor compliance. Hence, the Authority has decided that within fifteen days of launch of any scheme for CPE by the DTH operator, details of the scheme shall be reported to the Authority.

Annexure-A

BUY-BACK/REFUND MECHANISM FOR CPEs**Example 1: Standard Scheme**

<u>Assumptions:-</u> <ul style="list-style-type: none"> CPE price specified by an operator under the Standard Scheme A = Rs. 5000; Specified lock-in period Y = 6 months; Additional one time charges paid by the subscriber:- <ul style="list-style-type: none"> Charges for installation and activation = Rs. 450; Taxes levied = Rs. 50; Rate of depreciation R= 20% per annum or 1.7% per month or a part thereof. Collection charges for CPE collection C = Rs. 300 in case the operator collects the CPE from the premises of the subscriber. 	
Case 1	<p><u>When the surrender takes place after the six month lock-in period has elapsed</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Subscriber surrenders his connection in the 7th month which is beyond the six month lock-in period. CPE collected by DTH operator from customer premises. <p><u>Refund calculation:-</u> Refund amount= A - (A x R x 7) - C = [5000 - (5000 x 0.017 x 7)] - 300 = Rs. [5000 - 595] - 300 = Rs. 4405 - 300 = Rs. 4105</p>
Case 2	<p><u>When the surrender takes place within the six month lock-in period</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Subscriber surrenders his connection anytime in the 2nd, 3rd, 4th, 5th or 6th month. CPE collected by DTH operator from customer premises. <p><u>Refund calculation:-</u> Refund amount= A - (A x R x 6) - C = [5000 - (5000 x 0.017 x 6)] - 300 = Rs. [5000-510] - 300 = Rs. 4490 - 300 = Rs. 4190</p>

Example 2: Other than Standard Scheme**Assumptions:-**

- CPE price specified by an operator under a Standard Scheme
A = Rs. 5000;
- Specified lock-in period Y = 6 months;

	<ul style="list-style-type: none"> • Additional one-time charges paid by the subscriber:- <ul style="list-style-type: none"> ▪ Charges for installation and activation = Rs. 450; ▪ Taxes levied = Rs. 50; • Rate of depreciation. R= 20% per annum or 1.7% per month or a part thereof. • Collection charges for CPE collection C = Rs. 300 in case the operator collects the CPE from the premises of the subscriber.
Case 1	<p><u>When the surrender takes place after six month lock-in period has elapsed</u></p> <p>Assumption:- Subscriber has made a total payment of Rs. 3000 for the CPE till the surrender of connection. B= 3000</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Subscriber surrenders his connection in the 9th month which is beyond the six month lock-in period. CPE collected by DTH operator from customer premises. <p><u>Refund calculation:-</u></p> $\text{Refund amount} = [B - (R \times A \times 9)] - C$ $= [3000 - (5000 \times 0.017 \times 9)] - 300 = \text{Rs. } [3000 - 765] - 300$ $= \text{Rs. } 2235 - 300 = \text{Rs. } 1935$ <p><u>Note:-</u> The depreciation amount shall be calculated on A of the Standard Scheme</p>
Case 2	<p><u>When the surrender takes place within the lock-in period</u></p> <p>Assumption:- Subscriber has made a total payment of Rs. 1000 for the CPE till the surrender of connection. B= 1000</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Subscriber surrenders his connection in the 2nd, 3rd, 4th, 5th or 6th month which is within the six month lock-in period. CPE collected by DTH operator from customer premises. <p><u>Refund calculation:-</u></p> $\text{Refund amount} = [B - (R \times A \times 6)] - 300$ $= [1000 - (5000 \times 0.017 \times 6)] - 300 = \text{Rs. } [1000 - 510] - 300$ $= \text{Rs. } 490 - 300 = \text{Rs. } 190$ <p><u>Note:-</u> The depreciation amount shall be calculated on A of the Standard Scheme</p>

Example 3: Bundled Scheme

<p><u>Assumptions:-</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • CPE price specified by an operator under a Standard Scheme A = Rs. 5000; • Initial charges levied by an operator under Bundled Scheme C = Rs. 8000 (inclusive of charges levied towards CPE P = Rs. 3600)

	<ul style="list-style-type: none"> Hence, cost of bundled programmes $D = \text{Rs. } (8000 - 3600) = \text{Rs. } 4400$ Specified lock-in period $Y = 6$ months; Additional charges paid by the subscriber:- <ul style="list-style-type: none"> Charges for installation and activation = Rs. 450; Taxes levied = Rs. 50; Collection charges for CPE collection $C = \text{Rs. } 300$ in case the operator collects the CPE from the premises of the subscriber. Rate of depreciation, $R = 20\%$ per annum or 1.7% per month or a part thereof.
Case 1	<p><u>When the surrender takes place after the six month lock-in period has elapsed</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Subscriber surrenders his connection in the 8th month which is beyond the specified lock-in period. CPE collected by DTH operator from customer premises. <p><u>Refund calculation:-</u></p> <p>Refund on programmes = NIL</p> <p>Refund on CPE = $\{ P - [8 \times R \times A] \} - 300 = \text{Rs. } \{ 3600 - [8 \times 0.017 \times 5000] \} - 300$ $= \text{Rs. } \{ 3600 - 680 \} - 300 = \text{Rs. } 2920 - 300 = \text{Rs. } 2620$</p> <p>Total Refund = Rs. 2620</p> <p>Note:- There is no refund on programme charges.</p>
Case 2	<p><u>When the surrender takes place within the lock-in period</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Subscriber surrenders his connection in the 2nd, 3rd, 4th, 5th or 6th month. This is within the specified lock-in period. CPE collected by DTH operator from customer premises. <p><u>Refund calculation:-</u></p> <p>Refund on programmes = NIL</p> <p>Refund on CPE = $\{ P - [6 \times R \times A] \} - 300 = \text{Rs. } \{ 3600 - [6 \times 0.017 \times 5000] \} - 300$ $= \text{Rs. } \{ 3600 - 510 \} - 300 = \text{Rs. } 3090 - 300 = \text{Rs. } 2790$</p> <p>Total Refund = Rs. 2790</p>

Example 4: Rental Scheme**Assumptions:-**

- CPE price specified by an operator under a Standard Scheme
 $A = \text{Rs. } 5000$;
- Refundable interest free security deposit to be paid by subscriber to operator under Rental Scheme $X = \text{Rs. } 8000$ (all inclusive).
- Specified lock-in period $Y = 6$ months;

<ul style="list-style-type: none"> • Additional charges paid by the subscriber:- Charges for installation and activation = Rs. 450; Taxes levied = Rs. 50; • Monthly rental payable for CPE = Rs. 100 • Monthly programme charges payable for the selected scheme = Rs 450 • Total monthly charges T = Rs 550 • Collection charges for CPE collection C = Rs. 300 in case the operator collects the CPE from the premises of the subscriber. 	
Case 1	<p><u>When the surrender takes place after the six month lock-in period has elapsed</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Subscriber surrenders his connection in the 8th month which is beyond the specified lock-in period. CPE collected by DTH operator from customer premises. <p><u>Refund calculation:-</u></p> <p>Total Refund = Rs. X-C = Rs.8000-300 = Rs. 7700</p>
Case 2	<p><u>When the surrender takes place in 1st month which is within the lock-in period</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Subscriber surrenders his connection in the Zth month (where Z =1,2,3,4, 5 or 6th) which is within the specified lock-in period. CPE collected by DTH operator from customer premises. <p><u>Refund calculation:-</u></p> <p>i. Refund on programme charges = NIL</p> <p>ii. Total Refund = [X- [T x {Y- (Z-1)}]]- C</p> <p>Total Refund = Rs. [8000- 550 x 6] -300 = Rs 4400</p>